

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



INFORME FINAL DE INVESTIGACION

**“CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARGA DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISTICO OLANO S.A.C. LIMA – 2018”**

PRESENTADO POR:

Br. Obetd Huancas Chinguel
Ejecutor

Mag. José Claudio Herrera Yanaunaque
Asesor

**Línea de Investigación: Ciencias Contables y Administrativas
“Auditoría”**

Piura, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



INFORME FINAL DE INVESTIGACION

**“CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARGA DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISTICO OLANO S.A.C. LIMA – 2018”**

PRESENTADO POR:

Br. OBETD HUANCAS CHINGUEL.

ASESOR:

CPC. CLAUDIO HERRERA YAMUNAQUE

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

“AUDITORÍA”

PIURA - PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



REGISTRO REGIONAL DE PROYECTO DE TESIS

FORMATO N° 1

1.- **Apellidos y Nombres del Investigador:** Huancas Chinguel Obetd.

2.- **Título del Proyecto de tesis:**

Control interno en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C.
Lima 2018.

3.- **Línea de Investigación:** Ciencias Contables y administrativas.

4.- **Sub Línea de Investigación:** Auditoría.

5.- **Asesor:** Mag. José Claudio Herrera Yamunaque.

6.- **Justificación**

La presente investigación se justifica teóricamente debido a que se elaboró siguiendo una estructura basada en teorías actuales de notable fehaciencia, en los que se presenta los factores importantes del control interno, vinculado a mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de carga de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C. Además, se realiza el desarrollo de la investigación siguiendo un adecuado diseño de los instrumentos para la recolección de información pertinente. La importancia de la presente investigación radica en la optimización de los procesos de carga que posee la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, los cuales son de vital importancia al ser una actividad clave para poder destacarse en el rubro tan competitivo en el que se encuentra.

7.- **Facultad:** Ciencias Contables y Financieras

8.- **Cotejo del título de Proyecto de tesis en la Base de Datos de OCIN** ☒

9.- **Fecha:** 22 de abril de 2019.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN
Dr. Luis Vicente Mejía Alemán
JEFE

UNP-VRI-OCIN-DJ-N°0677/2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



FORMATO N°7

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL PROYECTO DE TESIS

Título de la Tesis:

Control interno en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C.
Lima 2018.

Huancas Chinguel Obetd, identificada con DNI N° 44555092, Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

DECLARO BAJO JURAMENTO: que el proyecto de tesis que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de proyecto de tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.



Huella Digital



Piura, 22 de abril de 2019

Huancas Chinguel Obetd
DNI: 44555092

UNP-VRI-OCIN-DJ-N°0677/2019

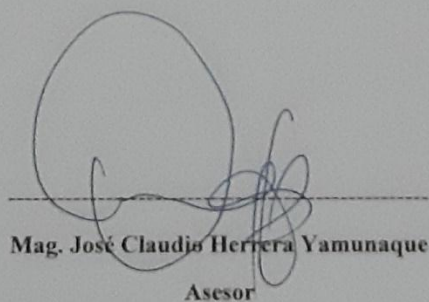
Carta de Compromiso del Asesor

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

Quien suscribe, **Mag. José Claudio Herrera Yamunaque**, identificado con DNI N° 03.880.221.....: Mediante la presente manifiesto que he leído y revisado de manera detallada el proyecto de Investigación titulado "**Control Interno en el Proceso de Carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C. Lima – 2018**"; presentado por el tesista Obetd Huancas Chinguel, identificado con DNI N°44555092, egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, para optar el título profesional de Contador Público.

En mi condición de Asesor considero, que el mencionado informe cumple con lo establecido en el reglamento de tesis para optar el título profesional en la Universidad Nacional de Piura y recomiendo su ejecución, por lo que me comprometo a asesorar hasta la sustentación y publicación, si fuera el caso.

Piura 15 de Abril del 2019



Mag. José Claudio Herrera Yamunaque
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



ACTA DE EXPOSICION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION DESCRIPTIVO

Los miembros del Jurado que suscriben, reunidos para escuchar la Exposición del Trabajo de Investigación Descriptivo, presentado por el ex alumno de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de Piura, Bachiller:

HUANCAS CHINGUEL - OBETO

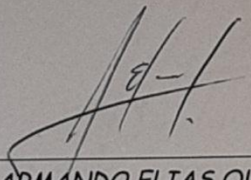
Con el asesoramiento del docente Mg. CPC. JOSE CLAUDIO HERRERA YAMUNAUQUE;
denominado:

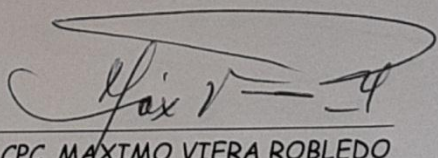
"CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARGA DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISTICO OLANO S.A.C. - LIMA 2018", hechas las observaciones y
escuchadas las respuestas; consideramos aprobado el trabajo de investigación descriptivo, con el
calificativo de:

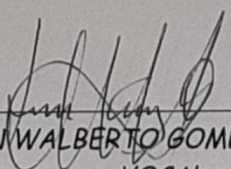
- Muy Bueno - (16)

El Jurado Calificador del Trabajo de Investigación Descriptivo considera, que el señor bachiller
ha cumplido con uno de los requisitos que le permitirá solicitar la expedición del Título Profesional
de Contador Público, de acuerdo a lo establecido por el Estatuto de la Universidad Nacional de
Piura.

Piura, 04 de junio de 2019.


Dr. CPC. FREDY ARMANDO ELIAS QUINDE
PRESIDENTE

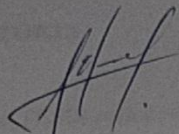

Dr. CPC. MAXIMO VIERA ROBLEDO
SECRETARIO


Mg. CPC. JUAN WALBERTO GOMEZ ABRAMONTE
VOCAL

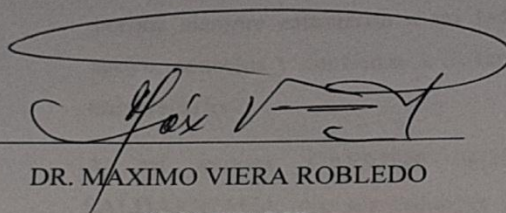
INFORME DE TESIS

**"CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARGA DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES TURISTICO OLANO S.A.C. LIMA – 2018"**

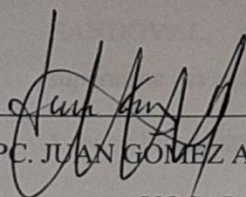
APROBADO POR:



DR. FREDY ELIAS QUINDE
PRESIDENTE



DR. MAXIMO VIERA ROBLEDO
SECRETARIO



CPC. JUAN GOMEZ ABRAMONTE
VOCAL

DEDICATORIA

La presente TESIS está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera.

A mis queridos padres ANDRES AVELINO HUANCAS BARCO y MARIA BENANCIA CHINGUEL PEÑA, porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, consejos y confianza a lo largo de mis estudios universitarios.

A mí esposa CARMEN ROSA SANDOVAL SALDARRIAGA, por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mí querido hijo MATHIAS ANDRES HUANCAS SANDOVAL, por ser fuente de motivación para superarme día a día.

A todos mis hermanos por sus palabras y compañía.

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....	12
1.1. Justificación e importancia de la investigación	12
1.2. Objetivos.....	12
1.2.1. General.....	12
1.2.2. Específicos.....	13
1.3. Delimitación de la investigación.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.1.1. Internacionales.....	14
2.1.2. Nacionales	16
2.1.3. Locales.....	19
2.2. Bases teóricas.....	20
2.3. Glosario de términos básicos	30
2.4. Marco legal	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. Enfoque, diseño, nivel, tipo	35
3.2. Método y procedimiento	35
3.3. Técnica e instrumento	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. Resultados.....	37
4.2. Discusión	42
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES	46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ambiente de control	37
Tabla 2: Evaluación de riesgos	38
Tabla 3: Acciones de control	39
Tabla 4: Comunicación.....	40
Tabla 5: Seguimiento.....	41
Tabla 6: Control Interno	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ambiente de control.....	37
Figura 2: Evaluación de riesgos.....	38
Figura 3: Acciones de control.....	39
Figura 4: Comunicación	40
Figura 5: Seguimiento	41
Figura 6: Control Interno.....	42

RESUMEN

La presente investigación titulada “Control interno en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C. Lima – 2018, tiene como objetivo analizar el control interno efectuado en el proceso carga de la correspondiente empresa de transportes.

La investigación es de tipo descriptiva y de diseño no experimental por lo que no se realizará la manipulación de la variable, solo se observará el fenómeno en su contexto habitual para posteriormente analizarlos. Para su desarrollo se consideró como muestra a 34 personas entre directivos y empleados de la Empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, Departamento de Lima, 2018. A los cuales se les aplicó un cuestionario para conocer la realidad de la empresa en relación al tema a estudiar.

Como resultados, se indica que el control interno del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., no es el adecuado, al presentar serias carencias en sus sistemas que atentan contra la eficiencia y eficacia, provocado por la inobservancia de la normativa vigente del negocio en la realización de las actividades, logrando que la imagen de la empresa se vea afectada, al igual que sus ingresos económicos.

Palabras Clave: Carga, Control Interno, Proceso, Riesgo, Transporte

ABSTRACT

The present investigation entitled "Internal control in the loading process of the Tourist Transport Company Olano S.A.C. Lima - 2018, aims to analyze the internal control performed in the process of loading the transport company.

The research is of a descriptive type and of a non-experimental design, so the function of the variable is not managed, only the phenomenon is observed in its usual context for later analysis. For its development it is shown as a sample to 34 people among managers and employees of the Tourist Transport Company Olano SAC, Department of Lima, 2018. To which a questionnaire is applied to know the reality of the company in relation to the subject study.

As results, it is indicated that the internal control of the loading process of the Tourist Transport Company Olano SAC, is not adequate, there are deficiencies in the systems that undermine the efficiency and efficiency, the performance and the non-observance of the current regulations the business in carrying out the activities.

Key Words: Load, Internal Control, Process, Risk, Transportation

INTRODUCCIÓN

La exigencia que se presenta en las organizaciones cada vez es mayor, por lo que es necesario un mejor control para brindar a los usuarios información real. Esto obliga a la creación de medidas y acciones que permitan supervisar los procesos de las organizaciones de forma periódica. (Fresno, 2017). El control interno, juega un papel fundamental, debido a que le proporciona a la organización niveles de seguridad razonables para la consecución de sus objetivos, además de la eficiencia y eficacia de los procesos, fiabilidad en la información generada en cada área y cumplir con la normativa vigente de la empresa. (Talavera, 2017)

Además, el control interno impide que se presenten situaciones imprevistas y que tienen algún impacto financiero y económico en la empresa, como puede ser el mal uso o extravío de los activos, fraudes provocados por información errónea, que terminarían por perjudicar la imagen de la empresa frente a sus clientes. (Servin, 2017)

Se puede notar que en la actualidad se tiene el pensamiento de que si mi empresa o emprendimiento es pequeño no es necesario aplicar el control interno, sin embargo, la realidad es otra, debido a que no importa el tamaño del negocio, siempre es necesario que se cuente con un control adecuado, a su tamaño y a las actividades que realiza, para obtener información necesaria que permita la correcta toma de decisiones. (Servin, 2017)

Según Zuluaga (2017), nos indica que, en diferentes países, la falta de un control interno oportuno y adecuado, ha provocado situaciones de fraude que han acarreado inconvenientes económicos masivos, no solamente a grandes empresas, sino a países y ciudad enteras. Debido a estos fraudes se crearon diversas normas y leyes que prevean sucesos equivalentes en el futuro.

Según el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission que publicó el documento titulado Enterprise Risk Management-Integrating with Strategy and Performance, indica que es necesario tomar en consideración los riesgos de los procesos de las organizaciones para poder prevenirlos o mitigarlos adecuadamente antes de que generen pérdidas a la empresa durante su desarrollo. (Mestre, 2018)

En el Perú, el control interno es un reto importante para las gerencias y directores de las organizaciones, debido a que les permitirá evaluar su capacidad de desempeño

operativo y a evitar fraudes, por lo que un buen control interno es de vital importancia y considerado como un punto clave para el éxito en los líderes empresariales en el mercado peruano. Sin un control adecuado de los procesos y actividades de las empresas peruanas la información resultante no será confiable y podría debilitar la habilidad que tiene la gerencia para realizar las propuestas de mejora correspondientes en beneficio de su organización (Frias, 2016)

Tomando en cuenta lo anterior, surge la observación que el proceso de carga y el control interno de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C necesita una mejora, pues en la actualidad se están presentando problemas que están afectando la actividad principal de la empresa, debido que estaría produciendo sobre costos generados por un mal servicio, además de los inadecuados sistemas de información que poseen las áreas de la empresa.

La presente investigación ha sido estructurada de la siguiente manera:

En el primer capítulo se presentan los aspectos generales del estudio, en el que se detallan la Justificación e importancia de la investigación, los objetivos (general y específicos) además la delimitación del estudio.

El segundo capítulo comprende el marco teórico, que se encuentra constituido por: Antecedentes encontrados que se asemejan al problema de la investigación, bases teóricas que fundamentan aspectos involucrados con la variable de estudio, también está incluido el correspondiente glosario de términos básicos, el marco referencial y el debido marco legal.

En el tercer capítulo está incluido el marco metodológico que se constituye por el enfoque, diseño, nivel, tipo; además de los métodos y procedimientos utilizados en el estudio, Asimismo se encuentran las técnicas e instrumentos de los que se hicieron uso para la recopilación de información y que le brindan el adecuado sustento metodológico al trabajo de investigación.

En el cuarto capítulo, se presentan los Resultados y Discusión de la investigación. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones según los objetivos establecidos. Posteriormente se detallan las referencias bibliográficas y anexos que han contribuido en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica teóricamente debido a que se elaboró siguiendo una estructura basada en teorías actuales de notable fehaciencia, en los que se presenta los factores importantes del control interno, vinculado a mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de carga de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C. Además, se realiza el desarrollo de la investigación siguiendo un adecuado diseño de los instrumentos para la recolección de información pertinente.

En relación con la justificación metodológica, esta se fundamenta debido a que se efectuó el correspondiente análisis de la realidad de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, a través de los cuestionarios necesarios que permitieron conocer los problemas, así como los riesgos que se presentan en el área seleccionada, y que permita presentar las acciones de corrección necesarias para aumentar la eficiencia y efectividad de los colaboradores.

Socialmente se justifica aduciendo que el presente proyecto favorecerá al crecimiento competente de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, debido a que se optimizaran los procedimientos involucrados en la gestión del negocio, además de evaluar la efectividad de las herramientas de control, con el propósito de poder detectar los problemas principales y poder corregirlos oportunamente en pro de un adecuado crecimiento de la organización.

La importancia de la presente investigación radica en la optimización de los procesos de carga que posee la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, los cuales son de vital importancia al ser una actividad clave para poder destacarse en el rubro tan competitivo en el que se encuentra.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Analizar el control interno aplicado en el proceso carga de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, Departamento de Lima, 2018.

1.2.2. Específicos

- ✓ Analizar el control interno respecto a atmósfera de control evidenciada en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.
- ✓ Estudiar el control interno en relación a la evaluación de riesgos efectuado en el proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.
- ✓ Evaluar el control interno en relación al seguimiento ejecutado en el proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal

La presente investigación fue desarrollada en el periodo 2018

Delimitación espacial

La investigación se realizó en la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, Departamento de Lima, 2018.

Delimitación social

La investigación fue desarrollada en una muestra conformada por 34 personas entre directivos y empleados de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, Departamento de Lima, 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Garcés (2015) en su investigación titulada “El control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT CIA del cantón Ambato”, para optar el título en Ingeniería de Empresas emitido por la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. El principal objetivo de la investigación consistió en determinar un adecuado control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT, esto planteado con la finalidad de mejorar el inadecuado control en los procesos logísticos y así proporcionar mayor satisfacción en las necesidades del cliente, así como a fortalecer las metas, objetivos y políticas internas para mantener la estabilidad económica de la empresa. La investigación concluyó que la empresa no dispone de un control interno en los procesos logísticos, por lo que las actividades no se realizan de la mejor manera, desaprovechando tanto los recursos materiales como humano, generando malestar en el personal y los propietarios.

La adecuada comunicación organizacional, es uno de los factores determinantes para obtener la ejecución de un proceso adecuado dentro de una organización.

Zambrano (2015) en su investigación titulada “El Control Interno y su relevancia en el cumplimiento de Objetivos Institucionales en la asociación de Compañías y afines de Transporte Terrestre Interprovincial de Pasajeros”, para optar el título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Tuvo principal objetivo evaluar el control interno para medir el grado de efectividad que ejerce en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Asociación de Transporte Interprovincial, debido a que los directivos de la asociación no muestran preocupación sobre la implementación de sistemas de control en los procesos administrativos y contables, los cuales afectan en el cumplimiento de los objetivos institucionales; en tal sentido la investigación optó por un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel de tipo descriptivo. La investigación llegó a la conclusión que sólo un 25% de los

trabajadores del área contable conocen que es un sistema de control interno, sin embargo, la aplicación general en la toma de decisiones desconoce el sistema; así mismo existen problemas en políticas de asociación entre directivos y empleados.

En base al análisis, se determinó que es recomendable la implementación de nuevas políticas para la designación de funciones para el personal, así mismo la ejecución de capacitaciones para que estos se desempeñen de la mejor manera.

Morales & Moreno (2014) en su investigación titulada “Diseño de un sistema de Control Interno para la empresa de Transportes Línea Buenaventura S.A”, para optar el título de Contador Público en la Universidad del Valle en Colombia. Su principal objetivo consistió en diseñar un sistema de control interno para la empresa de transporte, esto con la finalidad de poder contribuir, de la mejor manera, a la adecuada administración y óptimo desempeño de las actividades que conforman el negocio, en tal sentido la investigación optó por un diseño no experimental de corte transversal, junto a un nivel de investigación descriptivo. La investigación concluyó que la empresa carece de un manual en donde se especifiquen las funciones y procedimientos que permitan evaluar y ejecutar un mayor control de cada proceso que integra al negocio. El direccionamiento ético, es considerado como el principal factor que genera las deficiencias, el cual genera impedimento en los trabajadores al eficiente desempeño.

La investigación propuso un diseño de control interno, centrándose en la planificación de una estructura organizacional, así como manuales de procedimientos, funciones y perfiles para los colaboradores.

Pilco (2014) en su investigación titulada “Auditoría operacional a la Cooperativa de transportes Interprovincial de pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chiborazo”, para optar el título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, emitido por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en Ecuador. Tuvo como principal objetivo el realizar una auditoria operacional a la Cooperativa de Transporte, para mejorar la toma de decisiones, esto surge debido a que no existe una evaluación en el cumplimiento de objetivos organizacionales, así como las políticas existentes y el desempeño administrativo, no mantiene un control adecuado de los procesos financieros; en tal sentido la investigación optó por un diseño no experimental de tipo descriptivo. En base

análisis situacional de la empresa, se concluyó que dicha institución no cuenta con un sistema de control interno, lo cual estaría generando problemas en sus operaciones y que estos no se desarrollen eficientemente.

La auditoría ejecutada en la investigación, consistió en la evaluación en las operaciones administrativas, financieras y los procesos de servicios, y los cuales se midieron en términos de eficiencia, eficacia y economía.

2.1.2. Nacionales

Polo (2018) en su investigación titulada “Implementación del Sistema de Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de las Empresas de Transporte de Carga en la ciudad de Trujillo”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo. El principal objetivo de la investigación consistió en determinar la incidencia de la implementación de un sistema de control interno en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga, esto surgió debido a la percepción de una falta de control dentro de dichas empresas, los cuales las principales causas son por la falta de comunicación y capacitación de personal, así como la inexistencia de políticas y normas que brinden una mejor guía a los trabajadores para el mejor desempeño de sus obligaciones. En tal sentido la investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, así como la aplicación de un nivel de tipo correlacional para contrastar la hipótesis. En base al análisis situacional se determinó que el 75% de las empresas no tuvieron conocimiento sobre el concepto de control interno, en tal sentido se procedió con la implementación de sistemas para mejorar sus desempeños. Luego de la implementación del sistema, se comprobó que los mecanismos de controles propuestos, incrementaron la rentabilidad de las empresas de transportes, los cuales se vieron reflejados en sus estados financieros.

El sistema que se implementó para mejorar los procesos internos dentro de las empresas consistió principalmente en la estructuración de organigramas y manuales organizacionales con sus respectivas funciones para cada cargo, a fin de que esto contribuya con el cumplimiento de las funciones de forma eficiente.

Alvarado, Rayter & Rivas (2016) en su investigación titulada “Las Empresas de Transporte de Carga y su Camino a la Implementación del control

Interno” para optar el título de Licenciado en Contabilidad en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El principal objetivo consiste en evaluar e implementar un sistema de control interno para mejorar la gestión en sus procesos y mejorar los beneficios económicos, esto debido a que no cuenta con una adecuada gestión en sus procesos, el cual no brinda unos resultados eficientes. En tal sentido el diseño de investigación aplicado es el no experimental de corte transversal, con un nivel de tipo descriptivo, el cual consistió en la identificación de los principales riesgos dentro de la empresa. Luego del análisis de los resultados se determinó que el control interno no se desarrolla de forma eficiente y efectiva, dado que cada proceso es informal y no permite el óptimo desarrollo de las actividades, no existe supervisión de tareas diarias, se evidenció falta de orden, comunicación, documentación y cumplimiento de controles.

La recomendación propuesta e implementación de sistemas de control interno, están en función a lo especificado por la metodología de COSO, el cual en base a su implementación, mejorará los procesos internos de la empresa y con ello a mejorar la condición económica de la empresa.

Mariños (2015) en su investigación titulada “El Sistema de Control Interno en el Proceso de Operaciones y la Mejora en la Situación Económica de Transportes Mariños”, para optar el Título profesional de Contador Público en la Universidad Privada del Norte en Trujillo. Tuvo como principal objetivo demostrar que un sistema de control interno en el proceso de operaciones mejora la situación económica en Transportes Mariños, esto debido a que las decisiones que incluyen los procedimientos de operaciones, no cumplen a cabalidad los procesos, así como también la falta de supervisión en procesos y almacenaje; en tal sentido, la investigación optó por un diseño no experimental con tipo de investigación descriptivo de corte transversal. La investigación concluyó que el sistema de control interno implementado, mejoró la rentabilidad de la empresa, evidenciándose su aumento en un 27%. Los procesos administrativos y operacionales, eran las causas principales de los altos costos incurridos, los que estuvieron ligados a la falta de control, en tal sentido, se implementó un MOF, MAPRO, un código de ética, políticas y reglamentos.

La implementación del sistema de control interno dentro de los procesos operacionales y administrativos, dentro de la empresa, permitió un mayor control

y supervisión, el cual contribuyó en la reducción de los gastos y a mejorar la rentabilidad.

Llave (2015) en su investigación titulada “Incidencia de la Formalización del Control Interno en la Credibilidad Económica y Financiera de las Empresas de Transporte Urbano de la ciudad de Trujillo”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como principal objetivo Evaluar si la formalización del control interno determinará tener una mejor credibilidad económica y financiera en las empresas de transporte en la ciudad de Trujillo, debido a que este constituye un campo lleno de informalidad en cuanto al manejo económico y financiero por parte de las Gerencias de las empresas; en tal sentido la investigación optó por un diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo- correlacional, para el cual necesario la aplicación de un instrumentos conformado por las dimensiones del control interno según Coso. la investigación concluyó que las empresas no cuentan con planes a corto plazo, no cuentan con planes operativos y estratégicos, estos problemas determinaron la falta de confianza o credibilidad en sus reportes de estados financieros.

La investigación consideró la implementación de un plan estratégico, el cual considere la implementación de políticas que motiven a mejorar la información financiera.

Gallegos (2013) en su investigación titulada “Control Interno Operativo, en la Administración de Transporte terrestre de pasajeros a nivel Nacional e Internacional Caso: Empresa de Transporte Flores Hnos SRL”, para optar el grado de Maestro en Ciencias con Mención en Contabilidad: Auditoria en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman en Tacna. Tuvo como principal objetivo determinar de qué manera el control interno corporativo influye en el desarrollo sostenible y rentabilidad, esto planteado con la finalidad de tener un mejor control físico de la recaudación del efectivo los cuales se generan de los procesos diarios en todos los terminales terrestres de vehículos, en tal sentido, el diseño de la investigación de no experimental, aplicando un nivel de instigación descriptiva. La investigación concluyó, luego de establecer las técnicas de control interno, se determinó que este influyó en la eficacia administrativa en el servicio

de transporte, obteniéndose una rentabilidad moderada, esto surgió debido a la implementación de mejorar en políticas de control para fiscalizar los procesos administrativos.

Los logros obtenidos en la investigación, se debe más que nada a la reestructuración de políticas para fiscalizar los procesos, este cambio repercutió de forma positiva en la rentabilidad de la Empresa.

2.1.3. Locales

Ramos (2018) en su investigación titulada “Los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú: Caso Turismo CIVA”, para optar en título de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura. El principal objetivo fue describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones de la empresa de turismo CIVA a fin de determinar si existen procedimientos negligentes que atenten contra la vida de pasajeros, en tal sentido la investigación optó por un diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo. La investigación concluyó que el área de operaciones de la empresa tiene una supervisión adecuada de los procesos, ya sea desde la documentación hasta el estado de los conductores, así mismo estos cuentan con una adecuada capacitación en normativas para el cumplimiento de las normas de tránsito; así mismo se identificó una adecuada comunicación entre área de mantenimiento y logística.

La situación en cuanto al control interno dentro de la empresa es adecuada, y todo se debe al adecuado manejo en los procesos que corresponden al negocio, y con esto se garantiza satisfacción de los clientes y propietarios.

Mejía (2018) en su investigación titulada “Caracterización del Control Interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa de Transporte en Automóviles los Casmeños SA”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura. El principal objetivo de la investigación consistió en describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, en tal sentido la investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, con nivel de tipo descriptivo. En base al análisis realizado, se concluyó que la empresa

Casmeños, cuenta con un sistema de control interno, además existe eventos de capacitación para su personal para que estos se desempeñó con mayor eficiencia, sin embargo, la empresa no cuenta con sus lineamientos estratégicos, el cual es fundamental en todo negocio.

En base a lo encontrado en la investigación, es necesario mencionar lo importante que es tener lineamientos estratégicos, puesto que depende de ellos, la ejecución de los procesos internos, y el cumplimiento de los objetivos estratégicos para generar una mayor competitividad.

Ayala (2017) en su investigación titulada “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transportes en el Perú”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote sede Piura. El principal objetivo de la investigación consistió en determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén en las empresas de transportes del Perú y de EPPO S.A, en tal sentido la investigación fue de diseño no experimental de corte transversal con nivel descriptivo, y haciendo uso de instrumentos para recolección de datos tales como la encuesta y el análisis bibliográfico. La investigación concluyó que la empresa de transportes EPPO cuenta con un sistema de control interno, el cual fue implementado por la misma empresa, a fin de mejorar la custodia de su patrimonio y para evitar la pérdida de bienes en almacén. Los procedimientos de supervisión periódica, son los que brinda el soporte contra los eventos riesgosos que perjudiquen la ejecución de los procesos del negocio.

La realidad estudiada muestra que la empresa cuenta con un plan contingente, que asegura el normal funcionamiento de los procesos que conforman el negocio.

2.2. Bases teóricas

Teorías del control Interno

Definición

El control interno se erige como un proceso efectuado por las unidades administrativas principales de una entidad determinada, con el propósito de garantizar el

resguardo de diferentes elementos esenciales en la realización de operaciones específicas que permitan cristalizar los objetivos fijados (Mantilla, 2013).

Acorde con Fonseca (2011), se conceptúa control interno como una conglomerado de medidas, procedimientos y/o métodos implementados por la compañía en diversas unidades, las cuales, permiten custodiar diversos bienes, activos, efectivo, entre otros elementos pertenecientes a la misma, cuya información se contrasta con los registros elaborados por contabilidad, verificando su autenticidad, exactitud como objetividad, con el fin de decidir por mecanismos idóneos en incrementar la efectividad de cada operación conforme con los lineamientos prescritos por la organización.

Asimismo, un sistema efectivo de control interno constituye un componente crucial en la administración de varios recursos inmersos en la ejecución óptima de las labores orientadas al desarrollo competente de la organización, con el propósito de registrar un acervo informativo confiable que corrobore en la adopción de decisiones idóneas, las cuales, propicien la reducción de equivocaciones o desvíos riesgosos que dificulten la operatividad eficiente de la entidad (Mantilla, 2013).

En tal sentido, el control interno abarca un conglomerado de métodos o procedimientos orientados a proteger diversos activos o registros que exponen información contable fidedigna, permitiendo adoptar decisiones idóneas que faciliten la ejecución eficiente de las labores en concordancia con los lineamientos fijados por la organización (Barquero, 2013).

Por ende, Estupiñán (2015), aduce que un sistema enfocado en inspeccionar las labores ejecutadas por los colaboradores, constituirá una herramienta implementada por la compañía acorde con las directrices fijadas, cuyos procedimientos contables como operacionales permitan concretar los fines establecidos:

- a) Recabar un acervo informativo respecto a la situación económica de la compañía que permita examinar los rendimientos de cada operación en relación con las metas marcadas.
- b) Organizar e integrar diferentes funciones asignadas para culminar con destreza las tareas o responsabilidades dadas.
- c) Verificar la ejecución eficaz de las tareas, procurando emplearse de forma óptima los recursos, con el propósito de alcanzar los objetivos prescritos.

- d) Adoptar un comportamiento proactivo que propicie el seguimiento de cada labor efectuada en la organización.
- e) Inspeccionar con frecuencia la operatividad de cada área acorde con las políticas o lineamientos fijados por la organización.

Estupiñán (2015), emite la derivación de control de información contable como instrumento engendrado por las inspecciones administrativas aplicadas, siendo los principales objetivos:

- a) Registro oportuno de las operaciones con respectivos importes que permitan preparar los estados financieros de forma correcta, con el fin de efectuar un control apropiado a los activos presentes.
- b) Contabilizar todos los activos, bienes o recursos propios de la compañía, procurando confirmar su concordancia con lo existente, lo cual, conlleve a indagar las diferencias detectadas para incorporar tácticas que faculten su corrección inmediata.
- c) Contrastar la realización de los procedimientos, procesos u operaciones con los lineamientos impuestos por la compañía.
- d) Conceder autorización a determinados activos que muestran peculiaridades confidenciales.

Objetivo

El control interno involucra una gama de acciones acordadas por la administración principal que corroboran en inspeccionar el desempeño como el rendimiento de las operaciones, a fin de contrastar la consecución de las metas previstas en un plazo programado. Por ende, sus actividades se orientan a concretar objetivos como:

- a) Cristalización de las metas como objetivos previstos respecto a los programas u operaciones fijadas por la entidad.
- b) Utilización óptima de diversos recursos que conlleve a maximizar sus rendimientos en el curso de la actividad designada.
- c) Resguardo eficiente de múltiples activos presentes en la entidad.
- d) Registro continuo de información confiable que manifiesta la efectividad de cada actividad o proceso ejecutado.

- e) Acatamiento de políticas, regulaciones, procedimientos, planes, leyes como directrices incorporadas en la entidad en relación con sus objetivos fijados, además del rubro inserto.

En ese sentido, implementar un control óptimo corroborará en fomentar la eficiencia de diferentes activos o recursos, elaboración de reportes confiables con información oportuna, formulación de planes ante situaciones imprevistas, garantizar el acatamiento de las regulaciones fijadas acorde con el ambiente de negocios inserto, lo cual, propicie el alcance de las metas o fines previstos. Por tanto, se amerita efectuar una inspección periódica de los procesos de control efectuados en diversas áreas que permitan retroalimentar desviaciones detectadas con prontitud, contrarrestando los riesgos a suscitarse por prescindir de monitoreos orientados a certificar el cumplimiento de las políticas definidas (Fonseca, 2011).

Fonseca (2011), menciona los objetivos que persigue diseñar un sistema efectivo de control interno en tres aspectos:

- a) Efectividad de diversas operaciones

Aduce a los controles diseñados por la cúpula con la finalidad de confirmar la ejecución efectiva de las labores acorde con lo planificado. Cabe mencionar que, la utilización apropiada de los recursos orienta al desarrollo eficaz de las actividades comprendidas en las funciones asignadas, por ello, se amerita de efectuar una examinación periódica de las operaciones que propicie optar por decisiones idóneas para acrecentar la optimización de los rendimientos como verificar el cumplimiento de determinados criterios fijados en relación con los lineamientos prescritos por la compañía. Asimismo, es imprescindible realizar evaluaciones frecuentes a los controles aplicados que conduzcan a detectar falencias que imposibilitan minimizar los riesgos, encaminando a incorporar estrategias direccionadas a cristalizar los fines previstos.

- b) Fiabilidad de la información financiera

Engloba una gama de políticas, lineamientos, procedimientos como métodos adoptados por la entidad, con el fin de elaborar reportes que expongan información financiera objetiva oportuna, cuyos resultados corroboren en decidir por alternativas propicias para la ejecución efectiva de las operaciones. En ese sentido, este objetivo concierne a la preparación de registros razonables

que expresen la realidad de la compañía, facilitando la implementación de tácticas orientadas a incrementar la productividad de los desempeños derivados de las actividades en conjunto, así como, a conceder respuestas a interrogantes formuladas por accionistas, entidades bancarias, inversionistas, entre otros sujetos de interés. Finalmente, se verificará la efectividad del control interno respecto a la objetividad manifestada por los informes contables efectuados.

c) Acatamiento de normativas aplicables

Corresponde a las políticas, directrices, procedimientos o lineamientos prescritos por la compañía, con el fin de asegurar la ejecución correcta de los procedimientos u operaciones en concordancia con la normativa impuesta al objeto social del emprendimiento. Cabe resaltar que, las regulaciones respetadas por la entidad se adhieren a legislaciones emitidas por organismos autónomos, asimismo, las directrices internas se implementan conforme a los reglamentos vigentes.

El resguardo de los activos se erige como un proceso incorporado por la cúpula en conjunto con el personal, para prescindir de una posible enajenación, empleabilidad o adquisición dada sin autorización previa, concediendo una protección íntegra a los bienes propios de la compañía, por ello, los controles a efectuarse abordan las siguientes acciones:

- a) Salvaguarda de los recursos monetarios por medio del registro frecuente de reportes financieros.
- b) Incorporación de controles que permitan verificar las entradas como egresos de los recursos o activos presentes en almacén.
- c) Examinación física de diversos activos pertenecientes a activo fijo.
- d) Impedir el acceso de colaboradores a determinadas áreas que suministran un acervo informativo confidencial.
- e) Diseño de mecanismos que salvaguardan la integridad de diferentes activos, bienes o registros que garantizan la recuperación eficaz de elementos extraviados, con el fin de cristalizar las metas fijadas en el periodo programado.

Por ende, el proceso de control interno engloba una gama de procedimientos, métodos u operaciones orientadas a resguardar la integridad de todos los activos presentes en la organización, procurando efectuar reportes financieros fehacientes que propicien la ejecución eficaz de las labores conforme a las directrices fijadas por la cúpula, cuyos resultados muestren concordancia con los objetivos establecidos, lo cual, promueva en los colaboradores el compromiso con los lineamientos administrativos dados, con el propósito de concretar las metas programadas (Estupiñán, 2015).

Elementos del control interno

Estupiñán (2015), aduce que los controles contables como administrativos involucran una gama de elementos que caracterizan los sistemas, métodos, operaciones, competencias o habilidades de los colaboradores como los procedimientos efectuados en la supervisión de los desempeños registrados por cada área laboral.

a) Elemento de organización

Engloba los lineamientos prescritos que exponen con claridad las funciones asignadas a cada unidad laboral como las responsabilidades correspondientes a cada colaborador, asimismo, especifica las obligaciones de las áreas encargadas de realizar registros de los activos custodiados.

b) Elementos, procedimientos y sistemas

Concierne a los sistemas empleados en la transferencia de un acervo informativo que permita efectuar reportes financieros fiables en la adopción de estrategias orientadas al desarrollo cabal de la compañía.

c) Elementos de personal

Abarca la ejecución de actividades u obligaciones adoptando prácticas seguras establecidas por la entidad, a fin de mantener una atmósfera de trabajo complaciente que incite a los colaboradores a efectuar sus labores con destreza, procurando fortalecer las competencias requeridas para concretar las metas asignadas acorde con las normas impuestas.

d) Elementos de monitoreo

Implica la examinación periódica de las operaciones efectuadas en las instancias administrativas como logísticas que propicien la detección oportuna de desviaciones que acarreen riesgos en la operatividad efectiva de la compañía.

Componente del control interno

El control interno engloba un cúmulo de procesos integrados a la operatividad de la entidad, erigiéndose como una herramienta que involucra una gama de actividades relacionadas a la planificación, desarrollo e inspección de las labores ejercidas por cada colaborador, cuyos resultados se contrastan con la información presentada en los estados financieros, a fin de prescindir de errores, desvíos o fraudes que encaminen a contraer riesgos severos, los cuales, afecten su permanencia en el rubro inserto (Fonseca, 2011).

La efectividad de los sistemas de control implementados en la entidad, depende de los mecanismos empleados en la inspección como retroalimentación de las equivocaciones cometidas con anterioridad. Cabe mencionar que, la eficiencia de las metodologías de inspección muestran variaciones acorde con el contexto suscitado en el curso temporal, por ello, se confirma su eficacia mediante la evaluación de su razonabilidad en la ejecución íntegra de las actividades operacionales (Estupiñán, 2015).

De esta forma, los componentes inmersos en el control interno, corresponde a los siguientes:

a) Atmósfera de control

Constituye un componente crucial en el diseño de instrumentos de control efectivos que permiten verificar en su totalidad el desempeño de diversas operaciones como la dinámica de su productividad en un periodo específico en relación con los objetivos fijados (Fonseca, 2011).

Corresponde a crear una atmósfera que incentive a los colaboradores a efectuar con eficacia las labores encomendadas, cuyos rendimientos sean inspeccionados de forma gradual en relación las metas designadas a su área de trabajo. Por tanto, se erige como un elemento crucial en la cristalización de los objetivos que persigue el control, influenciando en las acciones involucradas en el resto de componentes adheridos (Estupiñán, 2015).

En ese sentido, fomenta una filosofía basada en principios éticos que direccionan el actuar de los colaboradores en el ejercicio de las labores encomendadas, facilitando la evaluación de su desenvolvimiento en el curso de sus funciones, lo cual, oriente a concretar los planes formulados, por tanto, la participación apropiada de los altos directivos conforman paradigmas que

estimulan a los miembros a proseguir con el mismo accionar, procurando incorporar controles meticulosos en diferentes operaciones, enriquecimiento de las responsabilidades de auditoría, inexistencia de sanciones frente a comportamiento inapropiados que atentan en la continuidad competente de la empresa en el rubro adherido. Finalmente, abarca un conglomerado de elementos como la metodología efectuada en el procesamiento de un bagaje informativo financiero, acatamiento a las regulaciones contables, estructura adoptada por la organización, empoderamiento al personal conforme a sus funciones (Estupiñán, 2015).

b) Evaluación de riesgos a suscitarse

Involucra una gama de procedimientos orientados a detectar los riesgos con prontitud, con el propósito de analizar su incidencia en la consecución de los objetivos planeados, procurando implementar mecanismos idóneos que corroboren en administrarlos de forma eficiente (Fonseca, 2011).

Además, involucra un cúmulo de mecanismos enfocados en gestionar de forma óptima los riesgos identificados por la suscitación de falencias derivadas por los cambios acontecidos en el interior de la organización como en el entorno de la misma. Por ende, se aduce a fijar objetivos genéricos que abarcan diversas misiones realizadas por instancias específicas, siendo indicadores que emiten información respecto al nivel de concretización de metas, lo cual, permite visualizar los riesgos que imposibilitan su realización oportuna. En tal sentido, examinar situaciones intempestivas a presentarse conforman una responsabilidad inmersa en las funciones ejercidas por varias jerarquías que convergen sus esfuerzos en el alcance de fines conjuntos, por ello, las autoevaluaciones aplicadas exigen ser inspeccionadas por auditores íntegros que garanticen el cumplimiento de los lineamientos, procedimientos, métodos u operaciones previstas referente a las metas organizacionales, con el fin de resguardar a cabalidad los recursos o activos, sostener un crecimiento competente frente a productos rivales, construir asociaciones apropiadas a la imagen organizacional, acrecentar la solidez de reportes financieros como encaminar al desarrollo razonable (Estupiñán, 2015). Cabe mencionar que, los objetivos se erigen como una herramienta crucial en orientar las actividades a

ejecutarse en la organización para conseguir su éxito en un escenario asediado por constante dinamismo, siendo categorizados de la siguiente manera:

Objetivos de cumplimiento, se enmarcan en el acatamiento de las regulaciones, directrices como políticas expuestas por la unidad administrativa de la organización.

Objetivos de operación, engloba indicadores enfocados a cuantificar la efectividad de cada operación incorporada en la organización.

Objetivos de la información financiera, concierne a registrar información contable fehaciente que corrobore a adoptar decisiones idóneas para el desarrollo raudo de la organización.

De esta forma, se conceptúa al riesgo como un proceso que concede indicios de incorporar tácticas orientadas a constarrestar desvíos a suscitarse que dificulten la cristalización de las metas fijadas, reflejándose en efectividad en la transmisión de una gama informativa, calidad del recurso humano, capacidad demostrada por gerencia en la administración de situaciones complejas (Estupiñán, 2015).

Por ende, desarrollar un análisis meticuloso de los riesgos implica los aspectos como:

Predecir los niveles de riesgos a afrontar con respectivos efectos.

Examinar las probabilidades de acontecer determinados hechos riesgosos.

Prescribir controles como acciones propicias en resolución de contingencias.

Efectuar monitoreos periódicos de los procesos ejecutados en forma integral.

Cabe resaltar que, la necesidad de adaptabilidad a cambios se enmarca como un elemento substancial en mantener o incrementar la eficiencia de los controles frente a escenarios fortuitos, optando por efectuar modificaciones derivadas de análisis anteriores que corroboren en planificar estrategias direccionadas a optimizar la ejecución de procedimientos asignados en aras de concretar los objetivos formulados (Estupiñán, 2015).

c) Acciones de control

Engloba una gama de lineamientos o políticas que direccionan el accionar de los colaboradores en la ejecución de las tareas asignadas en concordancia con las funciones propias de su puesto, cuyos resultados manifiestan a gerencia el

nivel de acatamiento como la efectividad de las directrices implementadas (Fonseca, 2011).

Abarca una gama de acciones como la aprobación de determinadas decisiones, verificación de la viabilidad de las operaciones ejecutadas, inspección de los rendimientos registrados, resguardo de los recursos o activos, entrenamiento de los colaboradores, discernimiento de funciones complementarias en el desarrollo de una tarea específicas, entre otras actividades que favorezcan a la continuidad sostenida de la entidad. Adicionalmente, los procesos de control se orientan a diseñar los medios apropiados en la realización efectiva de diversas faenas que propician el progreso de la compañía (Estupiñán, 2015).

d) Comunicación e información

Abarca los sistemas empleados por la cúpula en la transferencia de información que propicie la realización eficiente de diversas funciones asignadas a cada área, optando por herramientas de comunicación apropiadas en suministrar un bajage informativo en un periodo oportuno, facilitando la interacción entre miembros, situación que permita concretar las metas conjuntas (Fonseca, 2011).

Asimismo, la información emitida por los sistemas amerita ser identificada, recabada, estructurada y comunicada a los colaboradores de distintas jerarquías en un periodo definido, lo cual, propicie la realización a cabalidad de las responsabilidades delegadas acorde con su puesto, a fin de encaminar a la consecución de los objetivos planeados en forma colectiva, estableciéndose medios que corroboren a la fluidez de mensajes informativos cruciales en la operatividad de determinados procedimientos a mandos superiores como a firmas externas (Estupiñán, 2015).

e) Seguimiento

Abarca procesos secuenciales que corroboran en inspeccionar la efectividad de los controles internos aplicados en la entidad, así como, evalúa el progreso de la organización en el curso temporal en el ambiente de negocio inmerso (Fonseca, 2011).

Por ello, los niveles enfocados en realizar inspección de los rendimientos derivados de la ejecución periódica de las actividades respectivas, permiten

determinar la efectividad de los controles aplicados, en situación adversa amerita de decidir por incorporar modificar idóneas que propicien su retroalimentación oportuna, a fin de prescindir de riesgos que impidan cristalizar las metas marcadas (Estupiñán, 2015).

2.3. Glosario de términos básicos

Ambiente de control: es el principal elemento y considerado como el pilar que permitir el desarrollo de los demás elementos del control interno. Además influye en el comportamiento de los trabajadores de la empresa, afecta a la estructura organizacional, políticas y normas. (Ruiz, 2012)

Control: es la comprobación e inspección de una cosa o actividad. (Khoury, 2014)

Control Interno: es un sistema de funciones, procesos, reglas, estrategias, monitoreo y métodos que tiene como propósito evitar o minimizar pérdidas que afecten a la empresa, tomando en cuenta el ámbito en que el que se desarrolla y sus colaboradores a mando. (La Contraloría General de la República, 2014).

Eficacia: capacidad de las personas o negocios que tienen para poder alcanzar los objetivos o resultados propuestos en un periodo determinado. (Schalock et al, 2015)

Eficiencia: capacidad de la empresa o persona para conseguir el máximo resultados planeados con el uso de un mínimo de recursos, en especial el tiempo y la energía. (Schalock et al, 2015)

Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos. Esta valoración se realiza de forma cuidadosa y sistemática. (Schalock et al, 2015)

Gestión: es el proceso por el cual la organización asegura el empleo eficiente y eficaz de sus recursos para poder lograr los objetivos propuestos en un periodo determinado. Este proceso permite la identificación, evaluación, manejo y control de todos los recursos que permitan cumplir los objetivos del negocio. (Ruiz, 2012).

Indicadores: Se encarga de reflejar las buenas prácticas que se realizan en una organización en relación con el logro de las metas y objetivos para producir los resultados esperados. (Schalock et al, 2015)

Riesgos: Son los eventos o circunstancias que se presentan interna o externamente en la empresa y que terminan por afectar la capacidad que posee para poder lograr los objetivos que tenía planeado. (Ruiz, 2012).

Supervisión: son las actividades de autocontrol que son agregados a las actividades o tareas con el propósito de obtener mejoras en los procesos. (Khoury, 2014).

2.4.Marco legal

El control interno en el sector privado es realizado por los directivos de las organizaciones, los cuales se encargan de establecer las políticas, normativas, los instrumentos y los debidos procedimientos de control que han de ejecutarse en la empresa.

Al encontrarnos en un mundo tecnológico, en el que prima la globalización, varias empresas del sector privado hacen uso de estándares o normativas referidos al control interno, que vienen siendo implementadas por empresas en todo el mundo. Entre las principales normativas encontramos: (Cobeñas , 2015)

Norma ISO 31000

La Norma ISO 31000, es considerada como un estándar de importancia debido a que brinda una serie de principios que permiten la puesta en práctica de un sistema de Gestión de Riesgos en las diversas empresas, sin tomar en cuenta el tamaño, tiempo en el mercado, financiamiento o rubro en el que se encuentre. (Cobeñas , 2015)

Esta normativa surge de la situación que todas las organizaciones, realizan prácticas para mitigar los riesgos, pero cada una lo realiza de una forma completamente distinta. Por lo que esta Norma nace para estandarizar las actividades que minimicen, gestionen o controlen el riesgo, independientemente de su naturaleza o de su procedencia.

La Norma ISO 31000, se encuentra dividida en tres partes que permiten un mejor entendimiento de sus principios y directrices. (Cobeñas , 2015)

- **Principios y directrices:** esta norma permite servir de base para otras normativas, como la Norma ISO 31010, vinculadas a la gestión de los riesgos. Así mismo sirve de complemento para diversas normas presentadas, en la que se especifica las acciones básicas en una organización cuando

implementa algún Sistema de Gestión de Riesgos. Estos 11 principios permiten que se ejecute de forma adecuada:

- Toda gestión que se realice en la empresa permite la creación de valor
- La normativa de estar integrada en todos los procesos de la empresa
- Se debe de tener presente la normativa para la toma de decisiones correspondiente.
- Debe de realizarse sistemáticamente y siguiendo una estructura previamente establecida para los casos de riesgos.
- Debe de poseer toda la información relacionada al riesgo.
- Tiene que adaptarse a la magnitud de cada caso.
- Debe de ser transparente e incluir a todas las personas responsables.
- Debe de orientarse a mejorar la situación de la organización.
- **Gestión de riesgos:** en esta parte se realiza el respectivo marco de acción en las que se establecen las actividades a realizarse y a la forma en que se llevará a cabo.
- **Vocabulario de gestión:** finalmente se establecen las debidas conclusiones de la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos y se amplía con el vocabulario que se ha utilizado. Si se han respetado todos los principios antes mencionados, se pueden obtener las siguientes consecuencias:
 - Se optimiza la gestión de la empresa
 - Incremento de la confianza de las partes interesadas
 - Permite el establecimiento de una referente para la toma de decisiones.
 - Se incrementa los niveles de supervisión y control.
 - Las pérdidas de la empresa son mínimas.
 - Se incentiva el aprendizaje entre los colaboradores

Norma ISO 31010

La Norma ISO 31010, brinda una guía para la selección y correspondiente aplicación de técnicas que permitan la evaluación de los riesgos. (Fernández, 2017)

El propósito de la evaluación de los riesgos permitirá la obtención de evidencias fundadas sobre el análisis de la información para que el personal encargado tome las medidas de corrección necesarias que permitan un tratamiento adecuado de los riesgos.

Los beneficios, que contrae la realización de la evaluación de los riesgos, abarcan:

- Conocer por completo el riesgo y el efecto que produciría en los objetivos, así como las medidas de solución.
- Obtener información vital para las personas encargadas de la toma de decisiones.
- Permite la identificación de los factores más importantes que provocan la aparición de los riesgos, así como de los elementos más débiles de una empresa.
- Comparación de los riesgos en las áreas de la empresa
- Comunicación de los riesgos.
- Permite el establecimiento de las prioridades.
- Previene la presencia de accidentes.
- Genera alternativas para el tratamiento del riesgo.
- Genera y comunica información de importancia que permitirá la evaluación del riesgo al compararse con criterios anteriormente definidos.

Así mismo la Norma ISO 31010, detalla una serie de técnicas para la evaluación de los riesgos se destacan:

- Tormenta de ideas.
- Técnica Delphi.
- Análisis de los escenarios.
- Análisis de causa – efecto.
- Árbol de decisiones.
- Análisis del costo – beneficio.
- Análisis de la probabilidad – consecuencia, entre otros.

Adicional a estas técnicas, indica que existen ciertos factores que influyen en la selección de una técnica u otra, esto dependerá de los atributos de cada método que se consulte. Estos factores son:

- Complejidad de la problemática, así como de la metodología a emplear para analizarlo.

- Naturales además del nivel de incertidumbre del riesgo, tomando en cuenta la cantidad de datos que se posean.
- Cantidad de recursos que se dispongan, en especial del tiempo y de los conocimientos del personal encargado, y el costo en el que se incurrirá para su realización.
- El método produce un resultado cuantitativo o cualitativo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque, diseño, nivel, tipo

El presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, el cual se evidencia con la compilación de un acervo de información cuantificable que amerita someterse a procedimientos estadísticos, con el fin de conceder respuestas concisas a los objetivos formulados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

De esta forma, el estudio se enmarca en un diseño no experimental, pues se procura analizar la problemática visualizada en la entidad respecto a la efectividad del control interno ejecutado en el proceso de carga, sin efectuarse manipulación en la dinámica de la variable en aras de elaborar un diagnóstico consistente del escenario registrado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Asimismo, la investigación concierne a un nivel descriptivo, dado que se pretende evaluar la efectividad del control interno aplicado en el proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C. en relación a la proporcionada por los instrumentos efectuados, lo cual, conceda una gama de información pertinente para sugerir alternativas de mejora (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Finalmente, el estudio contempla un tipo aplicativo por examinar una problemática registrada en la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., con el fin de elaborar un diagnóstico que propicie la implementación de mejoras en las herramientas de control interno ejecutadas en el proceso de carga (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. Método y procedimiento

Al concluir con la formulación de los ítems del cuestionario acorde con la estructura de la encuesta, se procedió a efectuarse a la muestra seleccionada para conseguir una serie de información pertinente, la cual, se tabuló de forma sistematizada en la herramienta Microsoft Excel, asignando un valor a cada interrogante elaborada para su posterior procesamiento en el paquete estadístico SPSS versión 22, cuyo reporte conformado por un listado de tablas como figuras permita evaluar la eficiencia del control interno aplicado en el proceso de carga en la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C.

Método descriptivo, énfasis en el detalle de diversos hechos asociados a un fenómeno evidenciado en la entidad de estudio, lo cual, propicie la construcción de panorama acertado del contexto.

Método analítico, implica examinar la serie de información recabada por medio de los instrumentos que permita articular diversos sucesos involucrados en la problemática acontecida en el proceso de carga en aras de precisar la eficiencia de las herramientas de control aplicadas.

Método deductivo, concierne a elaborar premisas concisas en relación a los hechos registrados en la compilación de la información, lo cual, encamina a elaborar conclusiones consistentes conforme a los objetivos propuestos en la investigación.

3.3. Técnica e instrumento

A fin de compilar una serie de datos necesarios en el desarrollo de la investigación se empleó como técnica la encuesta, dado que, corrobora en la consecución de un acervo de información pertinente acerca del objeto del estudio expuesto, por ello, se plantea un instrumento elaborado acorde con la estructura comprendida en el constructo teórico de la variable control interno, a fin de efectuar la medición respectiva para conceder conclusiones apropiadas conforme a los objetivos fijados.

En ese sentido, el instrumento correspondió a un cuestionario diseñado acorde a los indicadores como dimensiones expuestas en la base teórica del control interno, comprendiendo 30 interrogantes en su totalidad con estructura concerniente a la escala de medición Likert, para analizar a detalle cada aspecto involucrado en la indagación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 1: Ambiente de control

Ambiente de control	Cantidad	Porcentaje
Adecuado	17	50%
Inadecuado	17	50%
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia

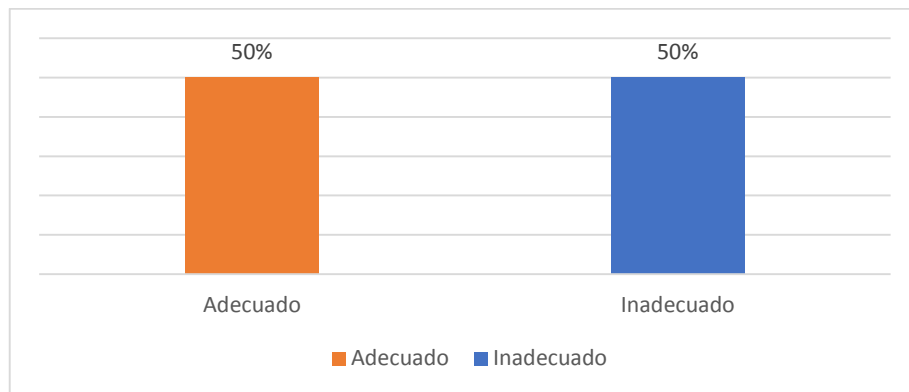


Figura 1: Ambiente de control

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El ambiente de control actual en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC, es considerado por los colaboradores como neutral, y esto se refleja en la Tabla 1, en donde ambas alternativas, adecuado e inadecuado, presentan un 50% de respuestas. Aún así, se resaltan serias deficiencias observadas en la organización y que al ser tan recurrentes son consideradas como parte normal del proceso, entre las que destaca la ineficaz supervisión de la información, la cual no es procesada en el plazo estipulado, provocando serios contratiempos en las demás actividades.

Tabla 2: Evaluación de riesgos

Evaluación de riesgos	Cantidad	Porcentaje
Deficiente	30	88%
Eficiente	4	12%
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia

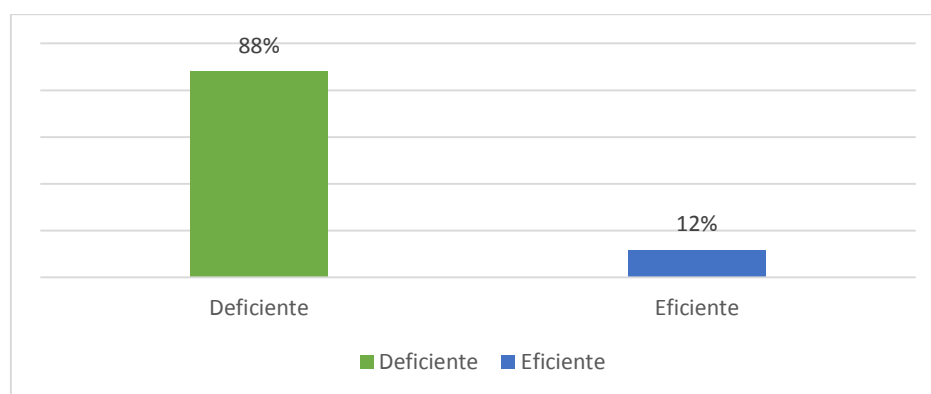


Figura 2: Evaluación de riesgos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Respecto a la evaluación de riesgos en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC, se puede distinguir claramente que solamente un 12% de los participantes lo consideran eficiente, mientras la diferencia (88%), manifiesta que no es el adecuado, al producirse complicaciones muy seguidas que impiden la consecución de las actividades y objetivos que tienen planificados en el área. Estas complicaciones se encuentran relacionadas con la transferencia de información a destiempo, además de información poco confiable producida por los sistemas, los cuales no son completamente adecuados para la realización de las tareas, terminando por perjudicar el desarrollo de los procesos y la atención adecuada de los clientes.

Tabla 3: Acciones de control

Acciones de control	Cantidad	Porcentaje
Eficiente	15	44%
Ineficiente	19	56%
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia

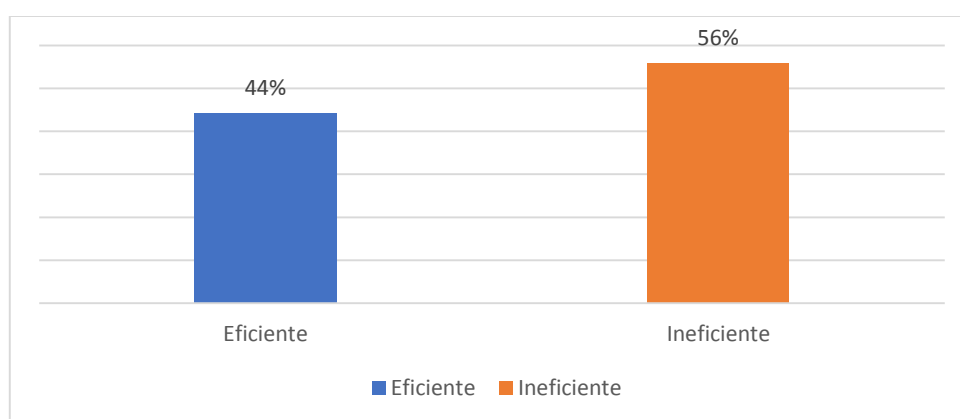


Figura 3: Acciones de control

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados vinculados a las acciones de control en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC, indican que estas acciones son consideradas por los trabajadores como ineficientes (56%), provocado porque la empresa no comunica adecuadamente los indicadores ni estándares a cumplir en la ejecución de las actividades a cada trabajador, realizándolas cada uno de la forma que conocen para obtener resultados rápidos, así mismo, las herramientas de control no se aplican, provocando la aparición repetitiva de situaciones de riesgo en los procesos que terminan por disminuir su ritmo habitual.

Tabla 4: Comunicación

Comunicación	Cantidad	Porcentaje
Adecuado	2	6%
Inadecuado	32	94%
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia

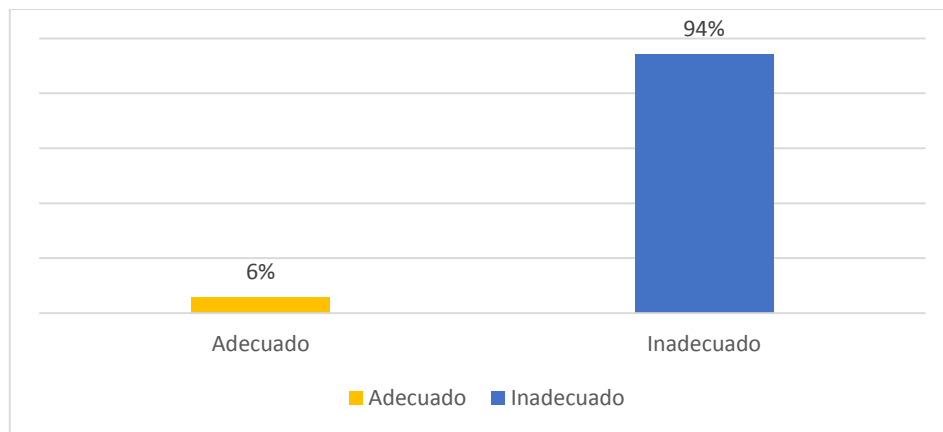


Figura 4: Comunicación
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados generados en la dimensión de comunicación en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC, muestran que es inadecuada por un 94% de los participantes del estudio. Este resultado es provocado debido a que el negocio no posee los apropiados canales de comunicación, y los que posee, no son debidamente utilizados por los colaboradores, terminando por generar reportes con información errónea, además de retrasos en la transferencia de información. Esto finaliza por inducir que los procesos se retrasen, en especial los relacionados con la entrega a tiempo de los pedidos de cada cliente.

Tabla 5: Seguimiento

Seguimiento	Cantidad	Porcentaje
Adecuado	3	9%
Inadecuado	31	91%
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia

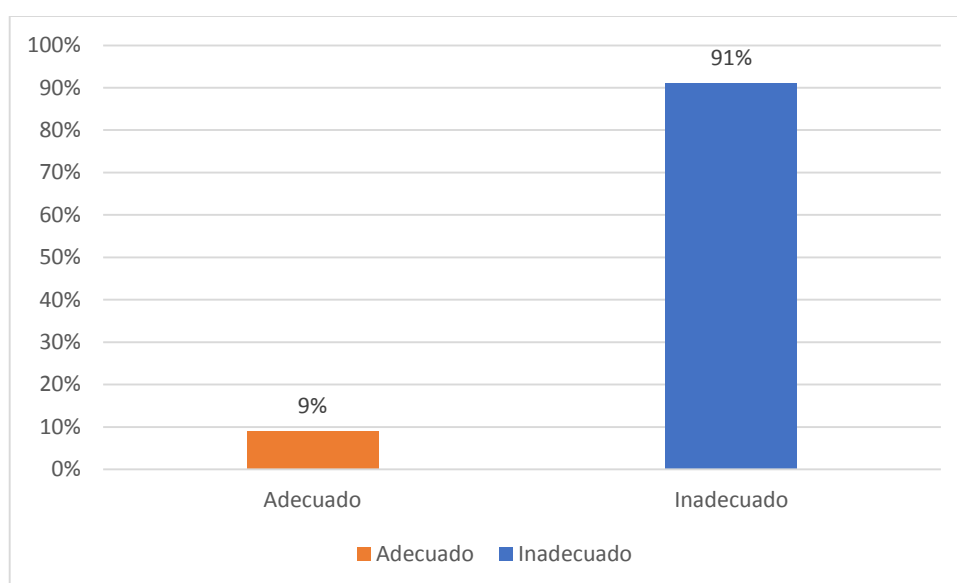


Figura 5: Seguimiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a las acciones de seguimiento el 91% de los colaboradores del proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC lo consideran inadecuadas, debido a que no se realizan de forma periódica, y cuando se realizan las acciones de mejora, no se aplican de manera rápida para corregir dichas situaciones que impiden el desarrollo normal del proceso, lo que termina por provocar problemas en la información que se genera, además de impactar en los tiempos de entrega pactados con los clientes, provocando una notable incomodidad en los usuarios del servicio y los colaboradores.

Tabla 6: Control Interno

Control Interno	Cantidad	Porcentaje
Deficiente	33	97%
Eficiente	1	3%
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia

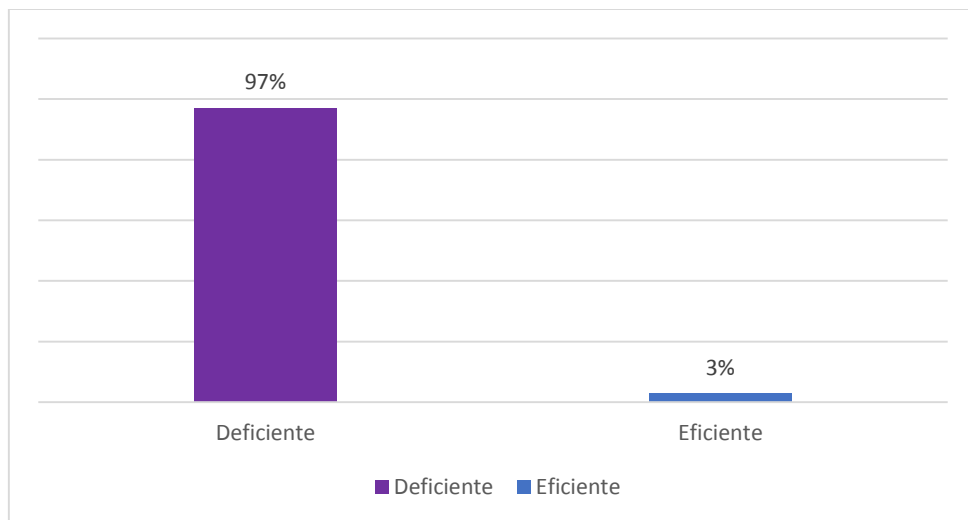


Figura 6: Control Interno
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El control interno del proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC es considerado por el 97% de los colaboradores como deficiente, lo cual es resultado de una serie de variables que agravan su situación y que le impiden a la empresa el desarrollo normal de sus actividades, así como la consecución de sus objetivos, y provocando serias pérdidas económicas al ofrecer un servicio inadecuado a sus clientes, quienes se terminan desmotivando por contratar de nuevo los servicios de la organización.

4.2. Discusión

Después de haber realizado el respectivo análisis de los resultados es conveniente mencionar que la empresa no posee los indicadores adecuados que le permitan controlar las principales tareas del proceso, lo cual termina por contribuir a la aparición de serias deficiencias que perjudican la productividad del área y de toda la organización.

Esta situación se presenta en el estudio ejecutado por Garcés (2015), en la que llega a concluir que, la empresa en la que desarrolló su investigación, no dispone de un eficaz control del ambiente por lo que sus procesos se ven afectados desaprovechando los recursos que posee y provocando malestar en todo el personal además de la disminución en los ingresos económicos del negocio. Por otro lado, Alvarado, Rayter & Rivas (2016), resaltan que los problemas en el ambiente de control impiden la realización óptima de las actividades por parte de los trabajadores, al no existir una adecuada supervisión de cada tarea y al no ejercerse e impulsar el cumplimiento de los controles necesarios.

En lo concerniente a la evaluación de los riesgos en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC. se encuentran graves problemas vinculados especialmente a la información que deben de poseer los colaboradores para la adecuada realización de sus actividades y permitir que el proceso se desarrolle normalmente. Esta información por lo general era errónea debido a la falta de datos importantes que no eran introducidos en el sistema, inducido por el desconocimiento que poseían los colaboradores ejecutantes del proceso estudiado.

En este punto Mariños (2015), también señala que el principal problema de la empresa que estudio estuvo vinculado a la falta de información de los procesos administrativos y operacionales por parte de los colaboradores, lo cual provocaba que el negocio incurriera en elevados costos para corregir esas fallas, y que las logro eliminar implementando políticas, estándares, además de manuales que explicaran detalladamente la realización de cada actividad.

En cuanto a las acciones de control, no se están ejecutando de la forma apropiada, y tampoco se utilizan las herramientas necesarias que permitan la detección de situaciones de riesgo, para plantear y ejecutar las medidas que permitan hacer frente a ellas, esto conlleva a la aparición constantes de problemas en los procesos y termina por perjudicar la productividad del negocio, además de la rentabilidad económica.

Ante este escenario Zambrano (2015), en su investigación indica que encontró una situación similar, en donde los responsables, no tienen conocimientos sobre las sistemas y herramientas de control adecuados, provocando que la toma de decisiones se vea considerablemente afectada al aplicar medidas que no solucionan el núcleo del problema por lo cual los inconvenientes seguirán apareciendo constantemente y lograrán que los procesos se retrasen, lo que provocará serias deficiencias en el servicio que brindan.

La comunicación es otro de los factores y problemas que afectan al proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC, en el que se evidencia que los canales existentes no son utilizados adecuadamente generando carencias en la transferencia de información entre las áreas, y dando como resultados, informes con errores que no permiten una toma de decisiones adecuadas. Al respecto, Alvarado, Rayter & Rivas (2016), manifiestan presentar los mismos problemas en su empresa estudiada, en la que no existía un adecuado uso y control de los canales de comunicación lo que terminaba por inducir a la informalidad en los procesos, falta de orden en las actividades y una escasa comunicación entre los trabajadores de la misma área.

En cuanto a las acciones de seguimiento la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC, no son realizadas de forma continua, por lo que no permiten detectar los factores de riesgo que aquejan al proceso de carga, además de generar que el planteamiento de las acciones de mejora demore en aplicarse, ocasionando retrasos en las tareas y una baja productividad de los colaboradores que conforman la empresa. En la misma línea, Morales y Moreno (2014), resaltan en su estudio, la carencia de un manual de funciones en las que se especifique las tareas que debe de realizar cada trabajador, además de las acciones y herramientas que permitan controlar el logro de los objetivos.

El control interno del proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano SAC, es defectuoso provocado por serias carencias en los canales de información que utiliza la empresa, estas deficiencias generan que la información sea inexacta y no refleje la realidad del negocio, por lo cual, la toma de decisiones por parte de la gerencia, no será la más óptima y dificultará su rentabilidad económica. Así mismo, Pilco (2014), menciona que una situación similar se presenta en la empresa a la cual vinculó su estudio, aduciendo que la falta de acciones que permitan un adecuado control interno, provoca graves problemas en las actividades, logrando que no se realicen eficientemente y que los objetivos de la empresa no lleguen a concretarse como lo tenían previamente planeado.

CONCLUSIONES

El control interno del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., carece de eficiencia, debido a que se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente del negocio, provoca serios problemas que atentan contra la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades.

Respecto al ambiente en donde se desarrollan las actividades del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C. es considerado como neutral por los trabajadores, debido a que se observan carencias que no permiten la realización adecuada de las actividades que conforman el proceso, provocando contratiempos en las actividades cotidianas.

La evaluación de los riesgos del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., es ineficiente por lo que existe un elevado nivel de riesgo provocado por la incompetencia de sus sistemas al momento de realizar la transferencia de información, la cual se efectúa a destiempo y con datos erróneos que dificultan el desarrollo de los procesos, además de la toma decisiones adecuada por parte de gerencia.

Los medios de comunicación y sistemas de información empleados por la empresa son insuficientes para el desarrollo normal de las operaciones de transporte de carga, debido a que los usuarios que tienen acceso a los sistemas les permite manipular la información sin restricción alguna, lo cual genera un alto riesgo de pérdida de la información en perjuicio de la empresa.

El seguimiento del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C es inadecuado, debido a que no se ejecuta de forma periódica, ocasionando que las acciones de mejora no se apliquen de manera apropiada y en el momento que más se requiere, para corregir los problemas que impiden el desarrollo normal del proceso.

RECOMENDACIONES

Es necesario que el control interno se realice en todo momento, involucrando a todas las áreas y a todos los trabajadores, con el propósito de que se ejecute adecuadamente la normativa de la organización y logre sus objetivos propuestos.

Es necesario que se mejore el ambiente en el que se desarrolla el proceso de carga y que brinde a los trabajadores los recursos adecuados para realizar sus actividades sin ningún inconveniente, de esta forma se acelera el proceso y se evitan riesgos innecesarios para la empresa y sus clientes.

Es importante que la gerencia realice las acciones necesarias que permitan corregir sus sistemas informáticos implementado características que mejore su eficiencia y seguridad para la emisión adecuada de la documentación, evitando de esta forma, que dichos archivos sean manipulados por los trabajadores encargados.

Es necesario que se prioricen la normativa vigente de la empresa, así mismo, se realice un seguimiento del proceso de manera periódica, para que los trabajadores puedan ejecutar sus actividades diarias de la forma correcta, evitando la presencia de inconvenientes en el proceso de carga que provocan pérdidas económicas y la falta de fidelidad de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, L., Rayter, A., & Rivas, I. (2016). *Las empresas de Transporte de Carga y su Camino a la Implementación del Control Interno*. Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621481/Tesina%20Final.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Ayala, A. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transportes en el Perú*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4945/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_ALMACEN_AYALA_GALECIO_ANA_LUISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú*. Piura: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6lKutkbPdAhVnleAKHYiDDz8Q6AEIMTAC#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- Bunge, M. (1971). *La ciencia su metodo y su filosofia*. Buenos Aires: Siglo Veinte.
- Cobeñas , D. (2015). *Norma ISO 31000. El valor de la gestión de riesgos en las organizaciones*. IsoTools Excellence. Obtenido de https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf?_hsenc=p2ANqtz-8fGjSJB5wNPn9ayOF-fHHNJZeVOzby4CAj5Op4XTBIyqAfj-eX6f3drEonaU9N7moQQMVnA77aEW6DMZ5MMiBYgoxHmg&_hsmi=25816197

- Cochea, J. (2013). *El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial periodo 2012-2013*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- COSO. (1992). *Control Interno - Marco Integrado*. New York: PWC.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Estupiñan. (2015). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6lKutkbPdAhVnleAKHYiDDz8Q6AEIMTAC#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- Fernández, V. (2017). *Norma ISO 31010: Gestión del riesgo - Técnicas de evaluación de riesgo*. México DF: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. Obtenido de <http://sgc.itmexicali.edu.mx/formatos/DOCUMENTOS%20EXTERNOS%20K/Norma%2031000%20Y%2031010/PROY-NMX-SAST-31010-IMNC-2017.pdf>
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Contabilidad y Control. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6lKutkbPdAhVnleAKHYiDDz8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- Fresno, M. (Diciembre de 2017). *Asociación de Órganos de Control Externo Autonómicos*. Obtenido de Asociación de Órganos de Control Externo Autonómicos: <http://asocex.es/aplicacion-del-sistema-de-control-interno-de-la-informacion-financiera-en-organismos-publicos>
- Frias, I. (13 de Junio de 2016). *Perspectivas Perú*. Obtenido de Perspectivas Perú: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>

- Gallegos, M. (2013). *Control Interno corporativo, en la Administración de Transporte terrestre de pasajeros a nivel Nacional e Internacional Caso: Empresa de Transporte Flores HNOS SRL*. Obtenido de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann:
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/735/TM0039.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcés, T. (2015). *El control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT CIA del cantón Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12770/1/266%20o.e..pdf>
- Garcia, G. (2017). *Evaluación del control interno de la subgerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de la Huaca, Año 2017*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. . México DF, México: McGrawHill.
- Khoury, F. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima: Contraloría General de la República. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf
- Llave, I. (2015). *Incidencia de la Formalización del Control Interno en la Credibilidad Económica y Financiera de las Empresas de Transporte Urbano de la ciudad de Trujillo*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2120/llaveangulo_irvin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6lKutkbPdAhVnleAKHYiDDz8Q6AEIQTAF#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- Mariños, I. (2015). *El Sistema de Control Interno en el Proceso de Operaciones y la Mejora en la Situaciónm Económica de Transportes Mariños* . Obtenido de Universidad Privada del Norte:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/7993/Mari%C3%B1os%20Paredes%20Indhira%20Lisseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía, E. (2018). *Caracterización del Control Interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa de Transporte en Automóviles los Casmeños SA*. Obtenido de Universidad Católica Los Ángeles Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_ELIZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mestre, M. (18 de Enero de 2018). *Auren*. Obtenido de Auren: <https://www.auren.com/es-ES/blog/auditoria/2018-01-18/el-control-interno>

Morales, K., & Moreno, C. (2014). *Diseño de un sistema de Control Interno para la empresa de Transportes Línea Buenaventura S.A*. Obtenido de Universidad del Valle: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10691/1/CB-0521793.pdf>

Oncoy, K. (2014). *Control interno y su incidencia en la administración financiera en la dirección regional de transportes y comunicaciones –Huaraz, 2014*. Huaraz: Universidad Los Angeles de Chimbote.

Pilco, N. (2014). *Auditoría operacional a la Cooperativa de transportes Interprovincial de pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chiborazo*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5389/1/82T00336.pdf>

Polo, R. (2018). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de las Empresas de Transportes de Carga en la Ciudad de Trujillo, 2016*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10304/polosanchez_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, R. (2018). *Los mecanismos de Control Interno en el Área de Operaciones del Sector Transportes Interprovincial de Pasajeros en el Perú*. Piura: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

- Ruiz, R. (2012). *Licenciatura en Contaduría: Apuntes digitales Plan 2012*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sabando, J. (2008). *Diseño e implementación de un manual de control interno y su incidencia en el manejo de los recursos financieros en el municipio del Cantón Bolívar Provincia de Manabí*. Manabí: Universidad Tecnológica Equinoccial .
- Schalock, R., Verdugo, M., Lee, C.-S., Lee, T., Loon, J., Swart, K., & Claes, C. (2015). *Manual de la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES)*. Salamanca: INICO. Obtenido de http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO26899/Herramientas_9_2015.pdf
- Servin, L. (04 de Enero de 2017). *Deloitte*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html#>
- Talavera, J. (27 de Febrero de 2017). *ESAN*. Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Zambrano, D. (2015). *El Control Interno y su relevancia en el cumplimiento de Objetivos Institucionales en la asociación de Compañías y afines de Transporte Terrestre Interprovincial de Pasajeros*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17245/1/T3001i.pdf>
- Zarpan, D. (2012). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca - 2012*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Zuluaga, J. (22 de Junio de 2017). *Actualícese*. Obtenido de Actualícese: <https://actualicese.com/actualidad/2017/06/22/coso-control-interno-con-un-enfoque-internacional/>

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario para determinar el control interno operativo del proceso de carga de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C. Lima - 2018

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado.					
1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo					
	Escalas				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Ambiente de control					
Integridad personal					
1. ¿Se fomentan valores y principios en la empresa?					
2. ¿La empresa posee normas de conducta establecidas?					
Forma de trabajo					
3. ¿Se evalúa periódicamente la forma de trabajo de cada colaborador?					
4. ¿Las actividades que realiza cada trabajador están acorde a sus habilidades?					
Experiencia y Capacitación de personal					
5. ¿Los empleados tienen los conocimientos y habilidades necesarias?					

6. ¿La empresa posee un plan y programación de las capacitaciones a sus empleados?					
Dimensión: Evaluación de riesgos					
Objetivos de la empresa					
7. ¿Los trabajadores poseen conocimiento sobre los objetivos de la empresa?					
8. ¿La organización posee planificación a corto y largo plazo?					
Análisis de los riesgos					
9. ¿Se encuentran determinados los riesgos externos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del negocio?					
10. ¿Se encuentran determinados los riesgos internos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del negocio?					
Adaptabilidad a cambios					
11. ¿La empresa posee mecanismos que le permita adaptarse a diferentes situaciones de riesgo?					
12. ¿Los mecanismos son planteados tomando en cuenta la opinión de los colaboradores?					
Dimensión: Acciones de control					
Indicadores de Gestión					
13. ¿La empresa posee indicadores que le permitan la evaluación de su gestión?					

14. ¿La empresa tiene establecidos parámetros que le indiquen el impacto de los servicios/productos que comercializa?					
Herramientas de control					
15. ¿Se controla de forma habitual las actividades realizadas en el proceso productivo/carga?					
16. ¿Las herramientas de control aplicadas a las actividades son rigurosos para evitar situaciones de riesgo?					
Procedimientos realizados					
17. ¿Los colaboradores al realizar sus tareas respetan los lineamientos que posee la empresa?					
18. ¿Se respeta la metodología propuesta por la organización?					
Dimensión: Comunicación e información					
Informes de actividades					
19. ¿Se generan los reportes necesarios sobre las actividades?					
20. ¿Los registros de las actividades se mantienen actualizados?					
Transparencia de la información					
21. ¿La información se puede obtener de forma fácil y rápida?					
22. ¿La información puede ser obtenida por los colaboradores para mejorar la ejecución de sus actividades?					
Canales de comunicación					

23. ¿La empresa posee canales de comunicación e información entre las áreas?					
24. ¿Los canales de información que posee la empresa le permiten una comunicación fácil y oportuna de los resultados de la gestión?					
Dimensión: Acciones de Seguimiento					
Acatamiento de la normativa					
25. ¿Se encuentran definidos los indicadores de valuación y cumplimiento de las actividades?					
26. ¿Se evalúa de forma periódica el control interno utilizando la normativa de la empresa?					
Acciones correctivas					
27. ¿Se realizan las recomendaciones de mejora basadas en la información histórica?					
28. ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la realización de las acciones correctivas?					
Seguimiento a los cambios					
29. ¿La empresa realiza evaluaciones periódicas para proponer planes de mejora?					
30. ¿Se evalúa de forma periódica el cumplimiento de las acciones correctivas?					

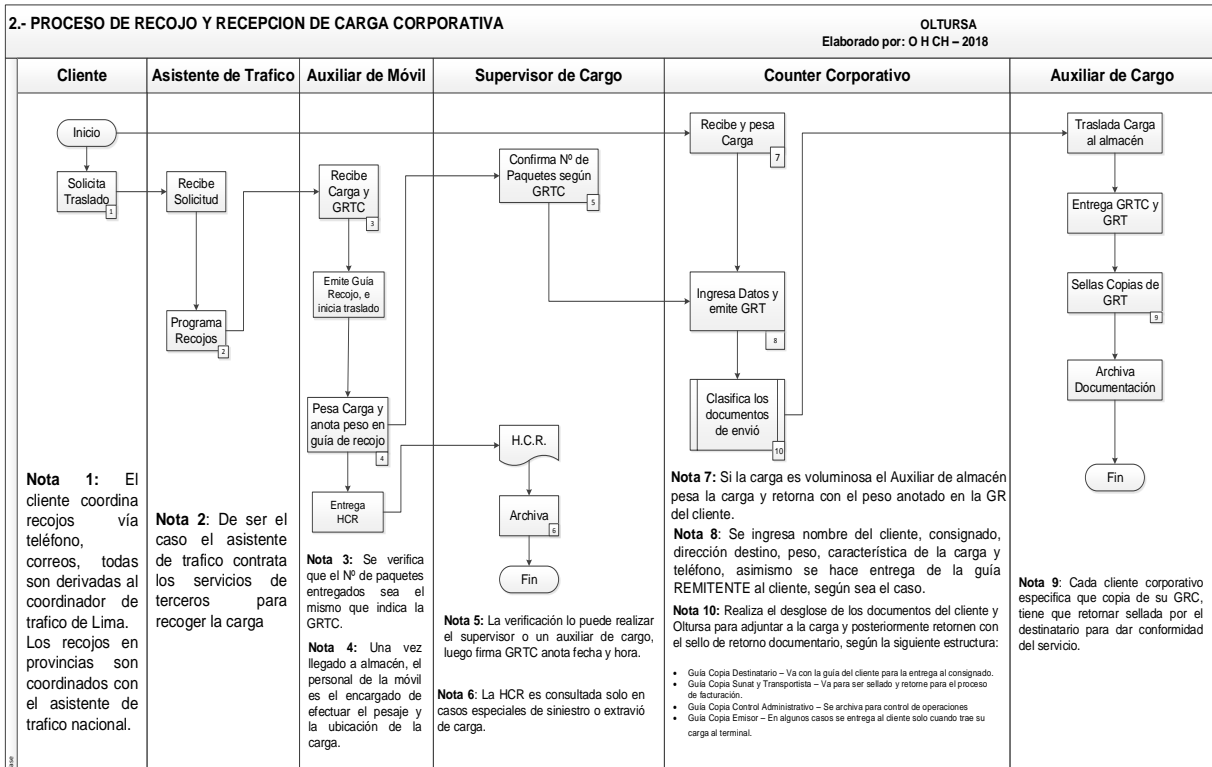
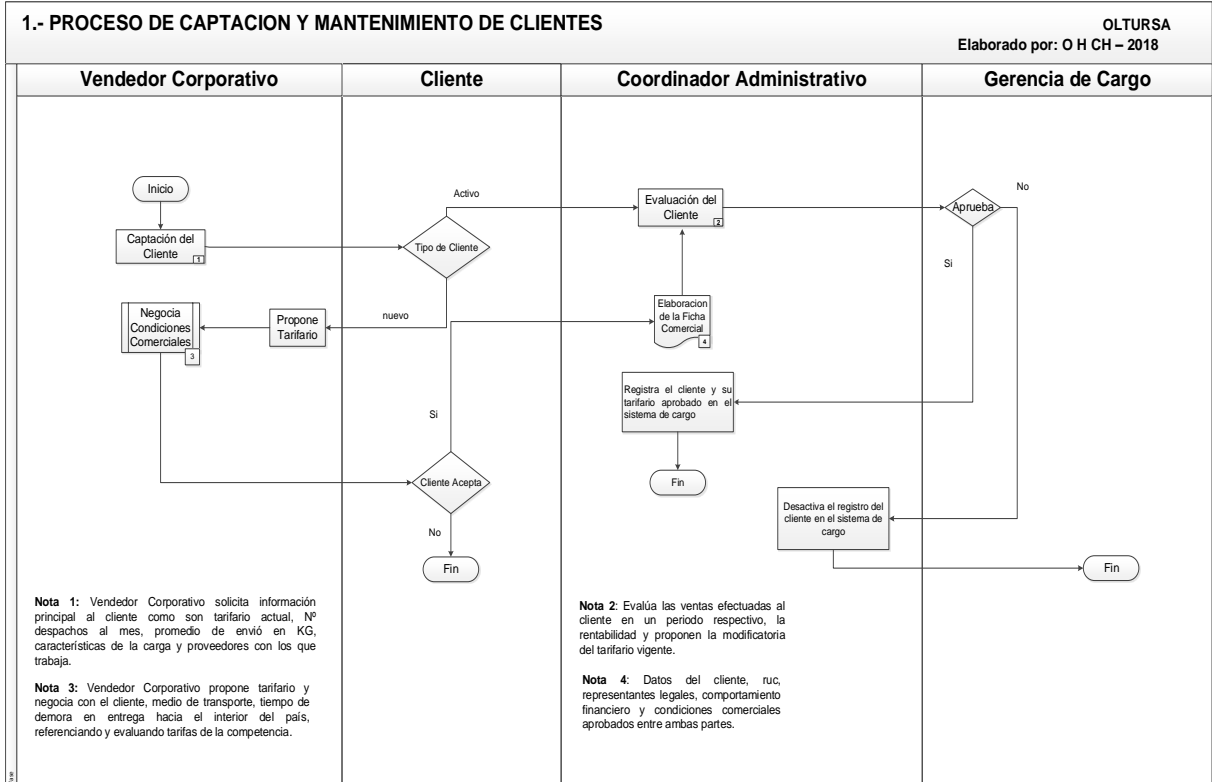
ANEXO 2

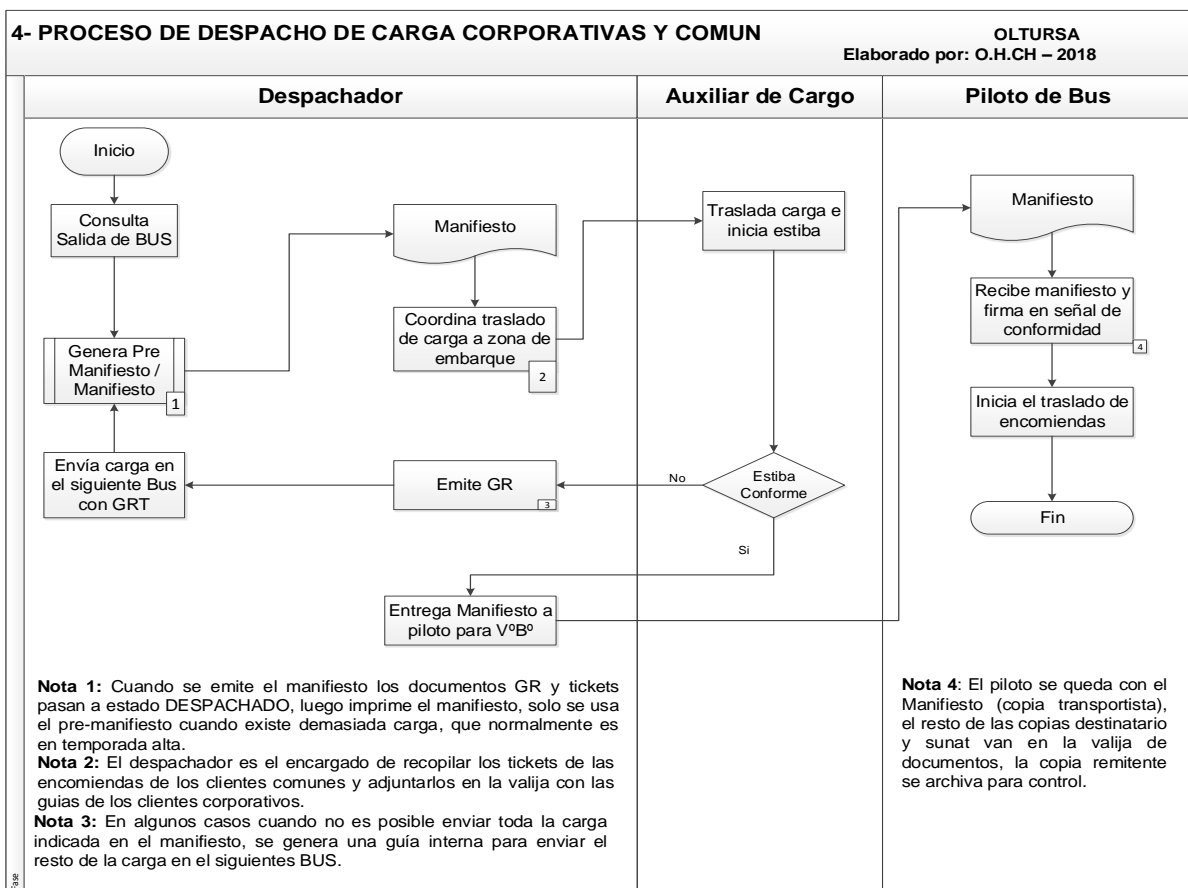
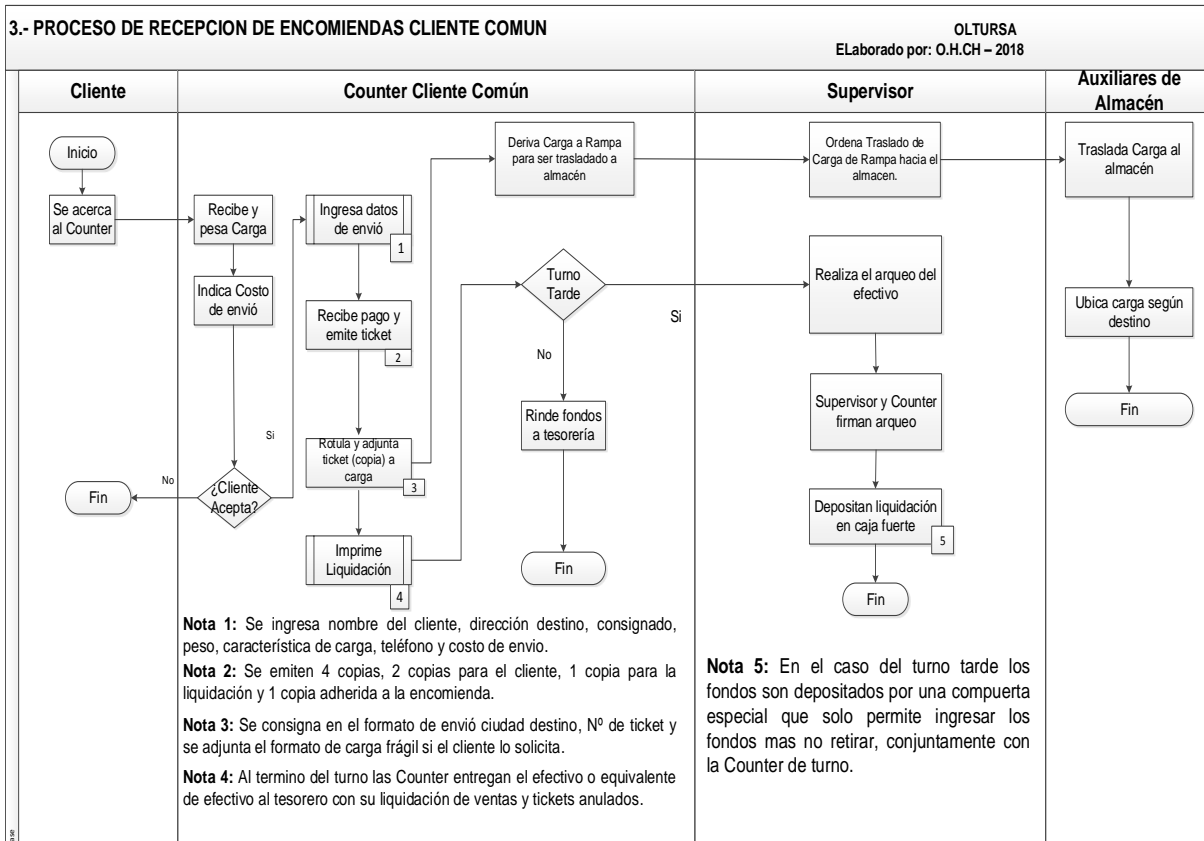
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Variables	Metodología
¿Cuál es el control interno efectuado en el proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018?	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar el control interno efectuado en el proceso carga de la empresa de Transportes Turísticos Olano S.A.C, Departamento de Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar el control interno respecto a atmósfera de control evidenciada en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.</p> <p>Analizar el control interno en relación a la evaluación de riesgos efectuado en el proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.</p> <p>Analizar el control interno referente a las acciones de control aplicadas en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.</p> <p>Analizar el control interno respecto a comunicación e información efectuada en el proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.</p> <p>Analizar el control interno en relación al seguimiento ejecutado en el proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., Departamento de Lima, 2018.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Control interno</p> <p>Dimensión</p> <p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Acciones de control</p> <p>Comunicación e información</p> <p>Acciones de seguimiento</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p>

ANEXO 3

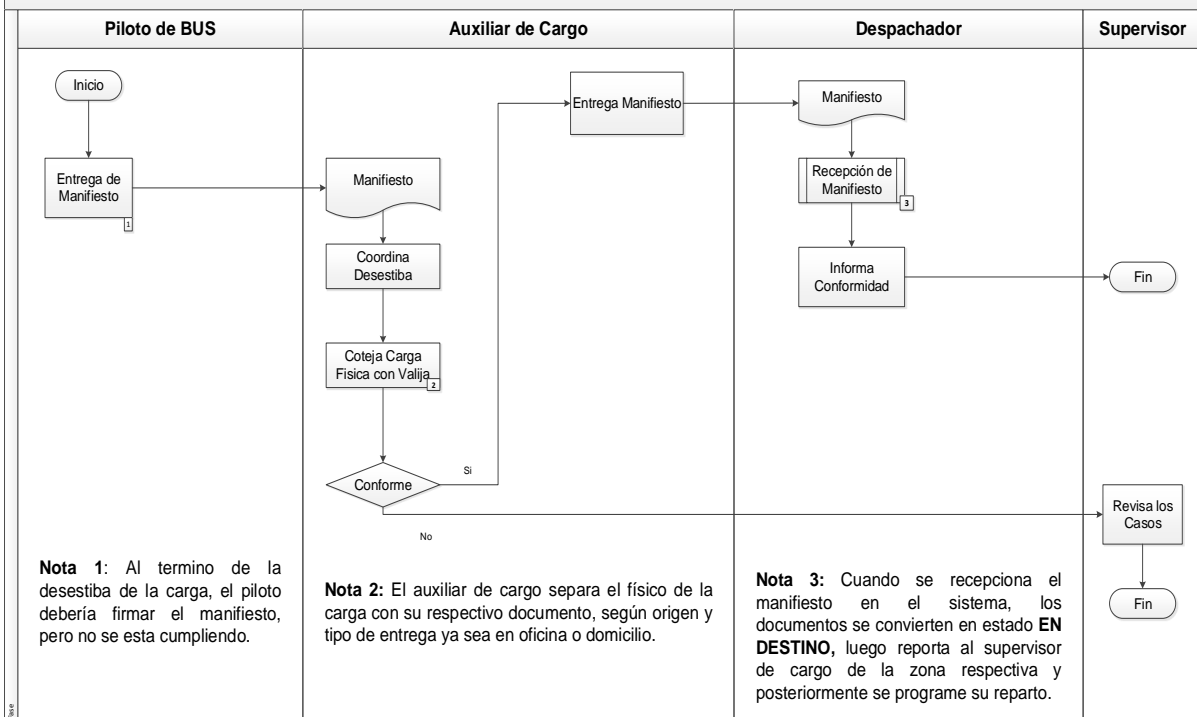
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTAS DE CARGO





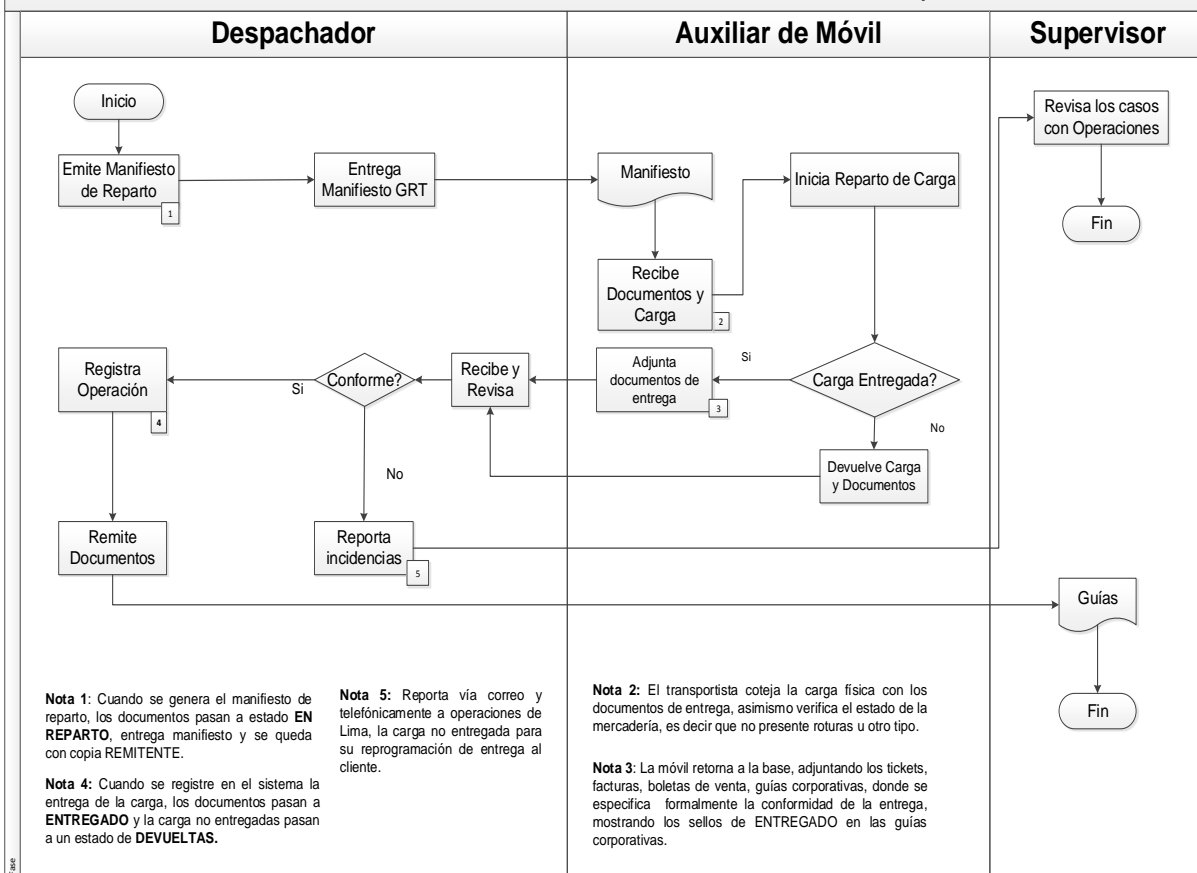
5- PROCESO DE RECEPCION DE CARGA EN DESTINO (Corporativo y Común)

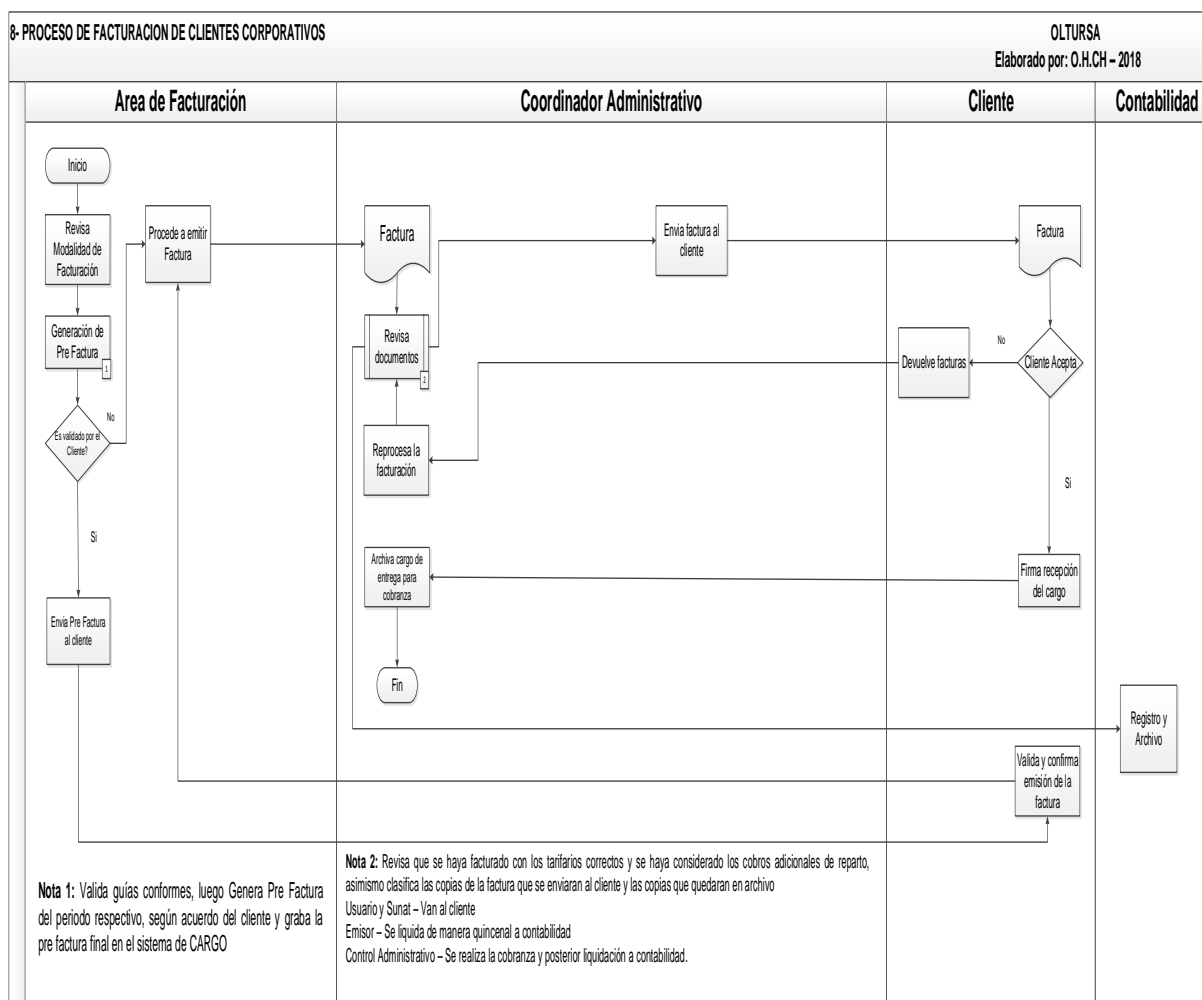
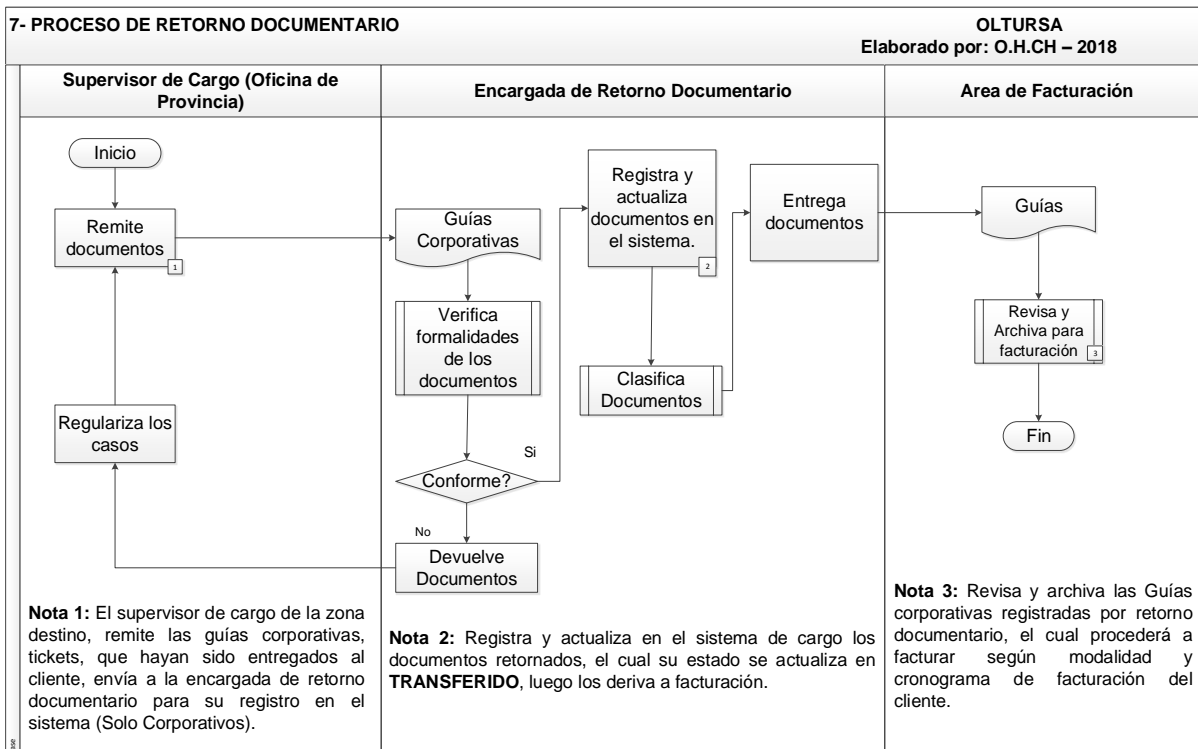
OLTURSA
Elaborado por: O.H.CH – 2018



6- PROCESO DE REPARTO DE CARGA A DOMICILIO CORPORATIVO Y COMUN

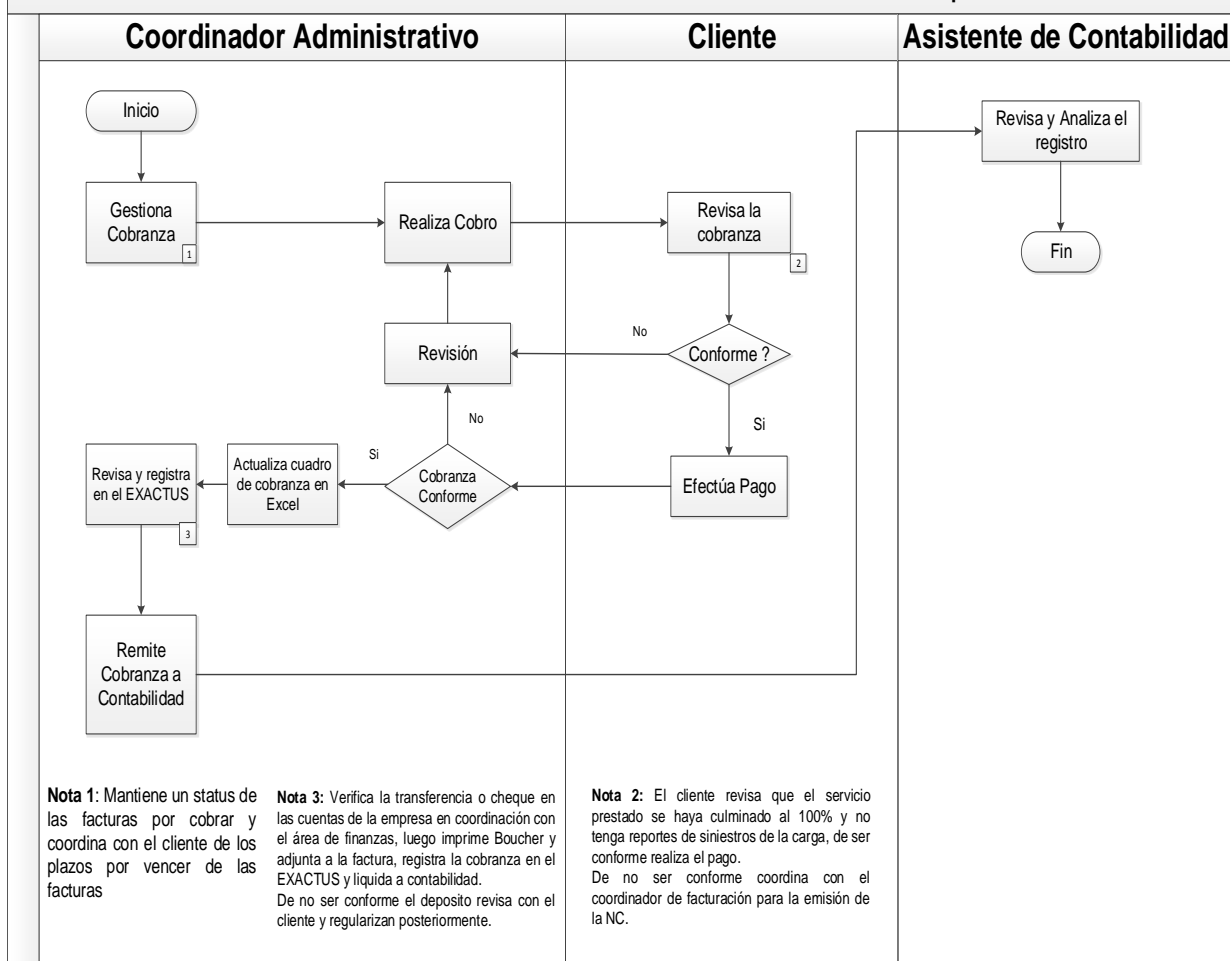
OLTURSA
Elaborado por: O.H.CH – 2018





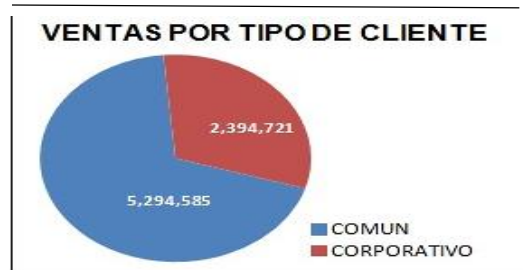
9- PROCESO DE COBRANZA Y REGISTRO

OLTURSA
Elaborado por: O.H.CH – 2018



ANEXO 4

GRAFICO DE VENTAS POR TIPO DE CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICOS OLANO S.A.C



Fuente: Informe de Ventas GCIP-06-2018

ANEXO 5

DEFICIENCIAS EN EL CONTROL INTERNO

Vulnerabilidad de las Opciones de Ventas para Clientes Comunes

Durante la evaluación de los sistemas de información al área de Cargo en la Terminal San Isidro, se notó que los Counters tienen habilitado el Sistema para cambiar la Categoría de cliente; a pesar que sólo deben facturar al cliente común.

De acuerdo a la simulación realizada, al acceder a la opción “Recepción de Carga” (Venta Counter), se puede desplegar y elegir entre Común ó Corporativo.

The screenshot shows the 'Venta Counter' application window. At the top, there is a navigation bar with tabs: Inicio, Ventas, Operaciones, Administración, Seguimiento, Reportes, and Tablas. Below this, a green header bar displays 'Venta Counter' and 'Usr: JDIAZ - Caja: SI57'. The main area is titled 'Datos Cliente' and contains several input fields and buttons. A red box highlights the 'Categoría' dropdown menu, which is currently set to 'Corporativo' and has a list open showing 'Comun' and 'Corporativo'. Other fields include 'DNI', 'Numero', 'Email', 'Dirección', 'Telefono', 'Guia', 'Destino', 'Pago', and 'TICKET'. There are also buttons for 'Busca' and 'Guias'.

El acceso irrestricto a la categoría de cliente, podría generar operaciones a favor de cliente común con tarifas preferenciales de clientes corporativos; derivando en pérdidas para la Empresa.

Sin embargo, al acceder a la opción “Carga Corporativa” (Recepción Corporativa) sólo esta pre determinado la categoría de cliente corporativo.

Recepción Corporativa

Datos Cliente

Categoría: Corporativo (highlighted with a red box) ID: RUC: Numero: Busca: Email:

Cliente: Dirección:

Remitente: Telefono:

Recojo: ** SELECCIONAR ZONA ** G.Recojo: Anexos:

Destino: ** SELECCIONAR ** Grupo Facturación: NO SE AGRUPA GUIA REMIS:

ANEXO 6

SISTEMA NO CUENTA CON OPCION PARA CARGA VALORADA

Al respecto, el sistema no cuenta con una opción para registrar estas tarifas, por lo cual los usuarios deben jugar con el peso, para alcanzar el monto, como se muestra en el archivo adjunto:

Venta Counter Usr: JDIAZ - Caja: SI57

Datos Cliente

Categoría: Comun ID: DNI: Numero: 09798715 Busca: Email:

Cliente: JESUS A. DIAZ CASANAVIA Dirección: AREQUIPA

Remitente: JESUS A. DIAZ CASANAVIA Telefono: Guia: Guías:

Destino: AREQUIPA Pago: Contado TICKET Numero:

Datos Consignado

☒ Oficina: AREQUIPA TERMINAL TERRES Nombre*: Telefono:

☐ Reparto: Dirección: CODIFICAR:

Detalle Transacción

Modalidad	Cant	Descripción	Und	Base	Tarifa	Peso	Vol.	TOTAL
Peso	100	Colchón 2 plaza		6.00	1.25	123.20 (highlighted with a red circle)	0	160.00

Reparto: 0.00 Sub Total: 0.00 Dscto: 0.00 Neto: 0.00 I.G.V.: 0.00

☐ Autorización: RCALDERON % Dscto: 0 Total S/.: 0.0 Grabar

ANEXO 7

INSUFICIENTE INFORMACIÓN DEL REPORTE DE RETORNO DOCUMENTARIO

De acuerdo a la revisión de la opción de “Control de Retorno Documentario” en el sistema de Cargo, se observó que este módulo extrae un reporte de todas las guías retornadas por fecha de retorno ó por fecha de venta.

The screenshot displays a web application interface for 'Control de Retorno Documentario'. At the top, there is a navigation bar with tabs: Inicio, Ventas, Operaciones, Administración, Seguimiento, Reportes, and Tablas. Below this, a green header bar contains the title 'Control de Retorno Documentario'. The main area features a search form with the following elements: 'Of. Remitente' set to 'SAN ISIDRO TERMINAL', 'Inicio' date '07/04/2015', 'Fin' date '07/04/2015', and a 'Filtro' dropdown menu currently showing 'Fecha Retorno' with a sub-menu open listing 'Fecha Retorno' and 'Fecha de Venta'. Below the search fields are three buttons: 'Imprimir', 'Exportar Excel', and 'Cerrar'.

Sin embargo, ambos reportes presentan información sobre todas las guías generadas por envíos de carga; pero no detallan y discriminan en forma adecuada las guías retornadas y la que están pendientes de retornar, generando mayor labor y riesgo de pérdida de información, al procesar manualmente la información en una hoja de Excel.